Niveau(x) d'enseignement : 9 Numéro ISN : 9476
Centre d'intérêt : 140

Perron, Denis.

Analyse du système d'information relatif aux inscriptions du Service de l'éducation aux adultes du Cégep de Chicoutimi / par Denis Perron. -- Chicoutimi : D. Perron, 1985.
ix, 101 f. ; 28 cm

"Projet d'intervention présenté à l'ENAP en vue de l'obtention de la maîtrise en administration publique". Bibliogr. : f. vii.

Vedette(s)-secondaire(s) : Ecole nationale d'administration publique (Québec)

Descripteur(s) : Système d'information * Inscription * Evaluation * Education des adultes

Le but de cette étude est l'analyse du système d'information du Service de l'éducation aux adultes du Cégep de Chicoutimi en rapport avec les inscriptions. Au moyen d'un diagramme, on dissèque d'abord les grands champs d'activités puis on rencontre les personnes du service, une à une, pour recueillir leurs perceptions face au système. A la lumière des données, on décèle une duplication importante dans le traitement de l'information. On définit alors une solution dont l'essentiel se résume par le développement d'un système informatisé conçu par et pour les besoins du Service de l'éducation aux adultes, en collaboration avec les autres cégeps de la région.

Type de document :

9478

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE

ANALYSE DU SYSTEME D'INFORMATION RELATIF AUX INSCRIPTIONS DU SERVICE DE L'EDUCATION AUX ADULTES DU CEGEP DE CHICOUTIMI

par
Denis Perron
Promotion 82-85

Temps partiel

ENAP-MONTRÉAL
DOCUMENTATION

PROJET D'INTERVENTION PRESENTE A L'ENAP
EN VUE DE L'OBTENTION DE LA MAITRISE
EN ADMINISTRATION PUBLIQUE

Chicoutimi
Mai 1985

SOUTENU
le 30 mai 1985 à Chicoutimi

INT.
616

SOUTENU
le 30 mai '85 à Chicoutimi

9478

ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE

ANALYSE DU SYSTEME D'INFORMATION RELATIF AUX INSCRIPTIONS DU SERVICE DE L'EDUCATION AUX ADULTES DU CEGEP DE CHICOUTIMI

par
Denis Perron
Promotion 82-85

Temps partiel

PROJET D'INTERVENTION PRESENTE A L'ENAP
EN VUE DE L'OBTENTION DE LA MAITRISE
EN ADMINISTRATION PUBLIQUE

Chicoutimi
Mai 1985

ENAP-MONTREAL
DOCUMENTATION

REMERCIEMENTS

Je suis heureux de remercier toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à ma démarche. Je tiens à remercier tout spécialement:

Monsieur **Clément Martel**, directeur général du Cégep de Chicoutimi, pour m'avoir permis d'effectuer cette démarche.

Monsieur **Antonin Tremblay**, directeur du Département des sciences économiques et administratives de l'Université du Québec à Chicoutimi, pour l'aide et les conseils qu'il m'a donnés depuis le début de ma démarche.

Monsieur **André Tremblay**, coordonnateur régional de l'E.N.A.P., pour m'avoir trouvé un directeur académique aussi disponible.

Tout le personnel du service de l'éducation aux adultes du Cégep de Chicoutimi et en particulier Monsieur **André Madore**, directeur du service, pour m'avoir fourni toutes les informations nécessaires et pour avoir répondu à toutes mes questions.

Monsieur **Roland Bourdeau**, professeur de linguistique au Cégep de Chicoutimi, pour les corrections apportées au texte afin d'en améliorer la présentation.

Finalement, mon épouse **Nicole Larouche** pour le support et l'aide à la conception et à la rédaction du rapport.

AVANT-PROPOS

Ce projet d'intervention est une activité personnelle et obligatoire réalisée dans le but d'obtenir la Maîtrise en administration publique. Il est le fruit d'une démarche faite auprès du service de l'éducation aux adultes du Cégep de Chicoutimi afin d'apporter une solution aux problèmes de gestion de l'information reliée aux inscriptions. Le rapport écrit que nous présentons maintenant doit être déposé et accepté par l'Ecole nationale d'administration publique et le Cégep de Chicoutimi.

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS ii

AVANT-PROPOS iii

TABLE DES MATIERES iv

LISTE DES FIGURES vi

BIBLIOGRAPHIE vii

RESUME DES CONCLUSIONS DU PROJET viii

1. INTRODUCTION 1

2. DESCRIPTION DE L'ORGANISATION 5
   2.1 LA MISSION ET LA STRUCTURE DU CEGEP DE CHICOUTIMI 6
   2.2 FONCTIONS DU SERVICE DE L'EDUCATION AUX ADULTES 9
   2.3 ORGANISATION DU SERVICE DE L'EDUCATION AUX ADULTES 11
   2.4 LES DIFFERENTS TYPES D'INFORMATION DU SERVICE 13

3. LA DEMARCHE ANALYTIQUE 14
   3.1 ASPECTS THEORIQUES 14
   3.2 DESCRIPTION DE LA DEMARCHE ANALYTIQUE UTILISEE 15

4. ANALYSE DU SYSTEME D'INFORMATION EXISTANT 19
   4.1 OFFRIR DES COURS 20
      4.1.1 Mise en situation 20
      4.1.2 Diagramme du champ d'activités I 21
      4.1.3 Synthèse des grilles d'analyse du champ d'activités I 22
   4.2 INSCRIRE DES ETUDIANTS 23
      4.2.1 Mise en situation 23
      4.2.2 Diagrammes du champ d'activités II 25
      4.2.3 Synthèse des grilles d'analyse du champ d'activités II 27
   4.3 DISPENSER DES COURS 28
      4.3.1 Mise en situation 28
      4.3.2 Diagramme du champ d'activités III 29
      4.3.3 Synthèse des grilles d'analyse du champ d'activités III 30
   4.4 RECUEILLIR LES RESULTATS 32
      4.4.1 Mise en situation 32
      4.4.2 Diagramme du champ d'activités IV 33
      4.4.3 Synthèse des grilles d'analyse du champ d'activités IV 34

4.5 SANCTIONNER LES ETUDES 35
4.5.1 Mise en situation 35
4.5.2 Diagramme du champ d'activités V 36
4.5.3 Synthèse des grilles d'analyse du champ d'activités V 37

5. ELABORATION D'UN SYSTEME IDEAL 39
5.1 DESCRIPTION DU SYSTEME IDEAL 39
5.2 LES AMELIORATIONS APPORTEES PAR LE SYSTEME IDEAL 42

6. A LA RECHERCHE D'UN SYSTEME REALISTE 46
6.1 OBSERVATIONS D'AUTRES SERVICES 46
6.2 LE SYSTEME REALISTE(notre recommandation) 51
6.3 DES SCENARIOS DE REALISATION 55
6.3.1 Améliorer le système existant 55
6.3.2 Placer au service un micro-ordinateur tampon 57
6.3.3 Se servir de l'ordinateur utilisé pour l'enseignement 58

7. CONCLUSION 61

ANNEXES

A. LISTE DES DIFFERENTES DONNEES REGROUPEES PAR CATEGORIES D'INFORMATION UTILISEE ET TRAITEE AU SERVICE DE L'EDUCATION AUX ADULTES. 64

B. LISTE DES CODES DES INTERVENANTS 66

C. LISTE DES RAPPORTS D'INFORMATION EXISTANTS 67

D. LISTE DES RAPPORTS D'INFORMATION SOUHAITES 72

E. CONTENU DETAILLE DES GRILLES D'ANALYSE 74

LISTE DES FIGURES

I.	Organigramme du Cégep de Chicoutimi	7
II.	Organigramme des services pédagogiques	8
III.	Structure du service de l'éducation aux adultes	12
IV.	Les informations utilisées et traitées au service de l'éducation aux adultes	13
V.	Exemple de diagramme d'analyse	16
VI.	Grille d'analyse de l'existant	18
VII.	Diagramme du champ d'activités I	21
VIII.A	Premier diagramme du champ d'activités II	25
VIII.B	Deuxième diagramme du champ d'activités II	26
IX.	Diagramme du champ d'activités III	29
X.	Diagramme du champ d'activités IV	33
XI.	Diagramme du champ d'activités V	36
XII.	Schéma du système idéal	41
XIII.	Présentation systémique de la feuille de route	45

BIBLIOGRAPHIE

CANNING R., The analysis of users needs. EDP Analyser, vol.17 no.1 Jan. 1979

COUGER J.D. et KNAPP R.W., System analysis techniques. John Wiley and Sons, 1974

FITZGERALD J., FITZGERALD A.F. and STALLING W.D.Jr., Fundamentals of systems analysis, John Wiley and Sons, 1981

HURTUBISE R., L'administrateur québécois et les systèmes. Les éditions agence d'ARC Inc, Montréal 1980

HURTUBISE R., L'humain dans le système. Les éditions agence d'ARC Inc. Montréal 1981

LUCAS H.C.Jr., Information system concepts for management. Mc Graw-Hill, New-York 1982

MOULIN B., Ingénierie d'un système d'information. L'ingénieur, juillet et août 1984, pages 3-14

TREMBLAY A., Perception des utilisateurs et cible des concepteurs de systèmes d'information: une étude empirique. Thèse de doctorat, 1983

YVON P.-J. et SEMIN C., Comment concevoir un système intégré de gestion. Entreprise moderne d'édition, Paris 1970

RESUME DES CONCLUSIONS

Après avoir analysé le traitement de l'information au service de l'éducation aux adultes du Cégep de Chicoutimi en rapport avec les inscriptions, nous concluons qu'il y a une importante duplication dans le travail effectué. Cette duplication entraîne souvent des erreurs et des délais qui causent certains problèmes au personnel du service et à sa clientèle.

Nous sommes persuadé que le développement d'un système informatisé de gestion des inscriptions, spécialement conçu pour répondre aux besoins du service, permettra d'éliminer cette duplication. Ce système devra permettre la création, la mise à jour, l'interrogation, l'exécution ou l'impression en temps réel et en temps partagé de plusieurs types de documents. Les banques de données de l'enseignement régulier et de l'enseignement aux adultes devront être disjointes et conserveront une possibilité de communication. Finalement, pour qu'un tel système ait toutes les chances possibles de fonctionner, il devra y avoir un réaménagement des tâches des professionnels du service pour que l'un d'eux se voit attribuer la responsabilité de la conception et de la gestion du système.

De plus, nous jugeons que le meilleur moyen pour réaliser cette recommandation sera d'installer, au service, un micro-ordinateur relié à celui du Centre d'informatique des cégeps du Saguenay/Lac-Saint-Jean. Même si le coût d'acquisition de l'équipement de ce scénario est, à prime abord plus élevé, nous sommes convaincu que les bénéfices pour le service de l'éducation aux adultes et le Cégep de Chicoutimi sauront rapidement atténuer ce désavantage.

1. INTRODUCTION

Le service de l'éducation aux adultes du Cégep de Chicoutimi organise et dispense des cours à une clientèle qui ne cesse d'augmenter depuis les cinq dernières années. En 1979-80 le nombre d'inscriptions/cours (I.C.) était de 2256, en 1983-84 il est passé à 4216 et l'on prévoit une augmention sensible pour l'année 1984-85. Ces inscriptions/cours se partagent inégalement entre les sessions d'automne et d'hiver, la plus grande proportion étant toutefois à l'automne. Une inscription/cours (I.C.) est la comptabilisation d'un individu inscrit à un cours donné. Un même individu peut avoir plus d'une I.C.

Les personnes qui s'inscrivent sont de tous âges et proviennent de milieux différents. A une même session nous pouvons observer des jeunes adolescents dans un cours de cuisine aux micro-ondes et des gens du troisième âge dans un cours de préparation à la retraite. Certains employeurs suggèrent à leur personnel de suivre un programme précis de formation. D'autres individus profitent des programmes de formation subventionnés par les gouvernements fédéral et provincial dans le cadre des mesures d'insertion sociale. Finalement, des étudiants de l'enseignement régulier s'inscrivent aussi à certains cours.

En raison de ces disparités qui ne font qu'augmenter, des clientèles nouvelles qui s'ajoutent chaque année ainsi que des contraintes supplémentaires liées à la transmission de l'information à divers organismes, le système d'inscription établi il y a plusieurs années ne répond plus aux besoins tant du service que de sa clientèle.

Lors des inscriptions, les personnes attendent régulièrement dans un passage où il y a déjà une bonne circulation. On demande à tout le monde, sans discernement, de compléter un formulaire, même si les informations ont déjà été recueillies aux sessions précédentes. Des reçus officiels sont émis avant de savoir si le nombre d'inscriptions sera suffisant pour que le cours soit dispensé. Lorsque le cours ne démarre pas, le service doit rembourser les personnes qui ont payé. Cela n'est pas sans entraîner des délais et des difficultés.

Le travail effectué par le personnel les jours d'inscriptions n'est secondé par aucun appareil relié interactivement à un ordinateur. L'information nécessaire sur l'état des inscriptions et la composition des groupes, entre autres, n'est pas disponible rapidement. Cela crée certains désagréments lorsque l'on doit informer la clientèle ou engager des professeurs par exemple.

Compte tenu du nombre important de personnes qui transigent avec le service de l'éducation aux adultes à chaque session, la direction du Cégep trouve que le processus d'inscription existant peut nuire au développement harmonieux de l'organisation en projetant dans le milieu une image négative du collège. Pour cela, elle juge important qu'une analyse en profondeur du traitement de l'information en rapport avec les inscriptions soit faite afin de suggérer des moyens pour améliorer la situation. Elle attend de l'étude une recommandation qui permettra au personnel du service de mieux gérer l'information qu'il transforme et utilise, d'améliorer le service à la clientèle et de diminuer sensiblement les files d'attente lors des inscriptions.

Dans les pages qui suivent, nous présenterons tout d'abord le Cégep de Chicoutimi en y situant le service de l'éducation aux adultes. Par la suite, nous décrirons les étapes de la démarche analytique retenue. Nous appliquerons cette démarche en analysant le système d'information actuel du service. Avec les données ainsi recueillies, nous élaborerons un système idéal. Nous vérifierons dans d'autres institutions pour voir si nous ne pourrions pas trouver des éléments qui nous aideraient à surmonter certaines difficultés. Compte tenu du système idéal, des observations faites ailleurs et des contraintes de l'organisation, nous recommanderons un système réaliste et nous proposerons différents scénarios de réalisation, scénarios qui serviront d'éléments de base lors des discussions sur le choix d'équipements afin de mettre en place le système.

2. DESCRIPTION DE L'ORGANISATION

Un système d'information de gestion ne peut être utile à une organisation que dans la mesure où il est conçu en fonction de ce qui caractérise cette organisation. La mission de l'organisation, le type d'information qui s'y rattache et les ressources humaines qui la composent sont des variables qu'on ne peut ignorer dans l'analyse d'un système d'information.

C'est pourquoi le présent chapitre se veut une description du service sur lequel porte cette étude, le service de l'éducation aux adultes du Cégep de Chicoutimi.

Pour ce faire, dans un premier temps, nous situerons le rôle du service par rapport à la mission et à la structure générale du Cégep, pour en arriver à parler de façon plus particulière du fonctionnement et de la structure qui lui sont propres, des ressources humaines qui le composent et du type d'information qui y circule.

2.1 LA MISSION ET LA STRUCTURE DU CEGEP DE CHICOUTIMI

Le Cégep de Chicoutimi est un collège d'enseignement général et professionnel. On y dispense un enseignement postobligatoire qui prépare les étudiants à poursuivre leurs études à l'université (enseignement général) ou à s'insérer au marché du travail (enseignement professionnel).

L'institution accueille annuellement plus de 3300 étudiants inscrits à l'enseignement régulier, alors qu'un nombre approximatif de 1300 suivent des cours de perfectionnement au service de l'éducation aux adultes à chaque session.

L'organisation compte environ 450 employés permanents répartis à l'intérieur de quatre associations distinctes: les cadres et gérants, les professionnels non-enseignants (P.N.E.), les professeurs et les employés de services (E.S.). Ceux-ci sont dispersés à l'intérieur de sept (7) directions relevant de la direction générale. La structure interne du Cégep de Chicoutimi est illustrée par l'organigramme apparaissant à la figure I.

Pour sa part, le service de l'éducation aux adultes relève de la direction des services pédagogiques. La figure II illustre l'organisation interne de la direction pédagogique.

FIGURE I

CEGEP DE CHICOUTIMI

ORGANIGRAMME

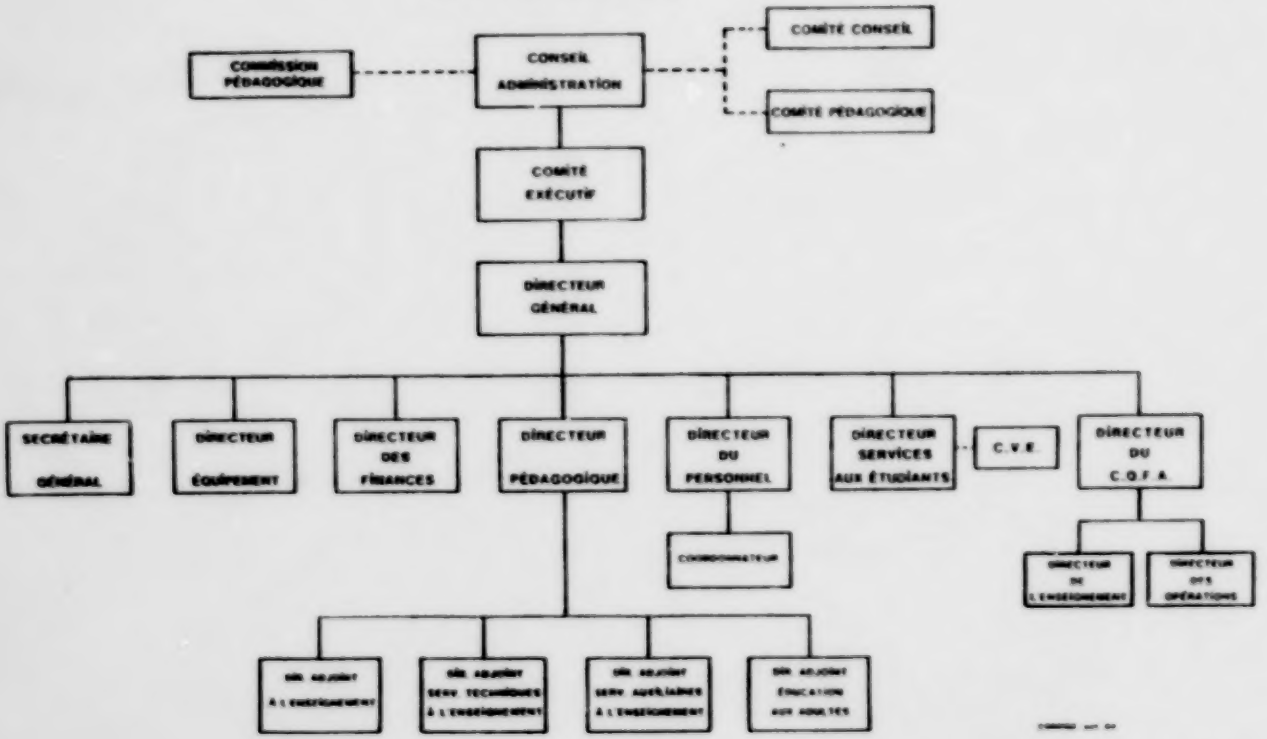


FIGURE I

CEGEP DE CHICOUTIMI

ORGANIGRAMME

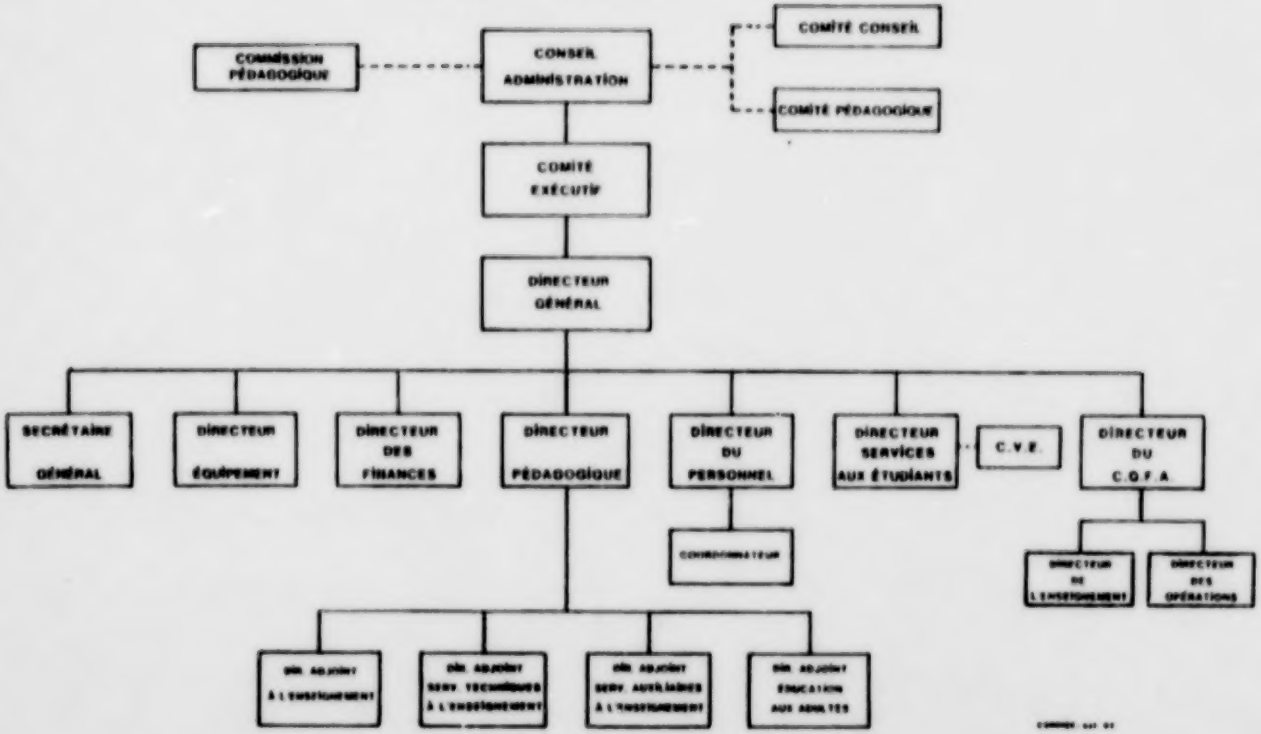
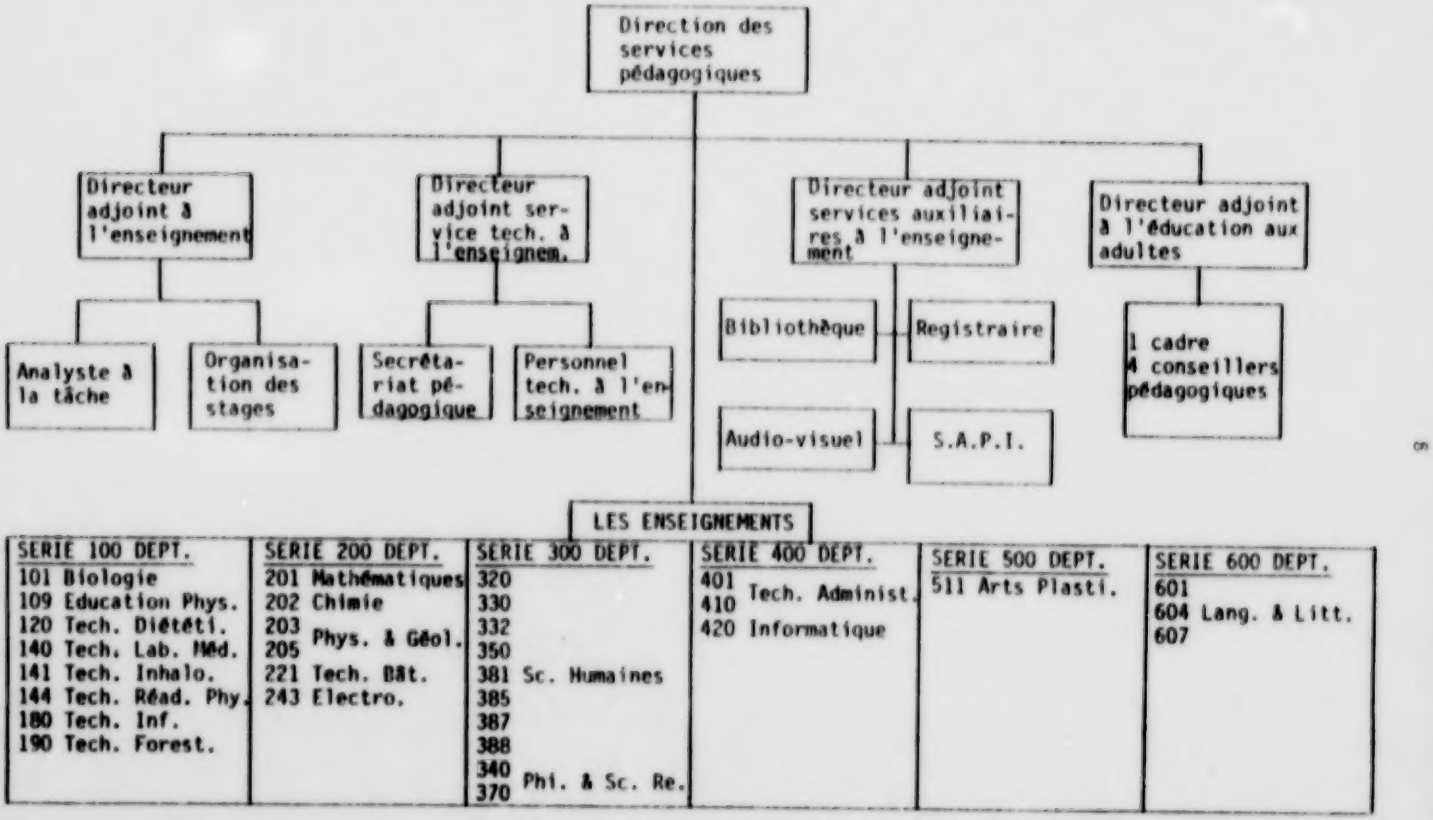


FIGURE II

L'ORGANIGRAMME DES SERVICES PEDAGOGIQUES



2.2 FONCTIONS DU SERVICE DE L'EDUCATION AUX ADULTES

Les fonctions du service de l'éducation aux adultes s'exercent dans les activités suivantes:

a) organiser et dispenser des cours;

b) gérer les dossiers des étudiants du service;

c) voir à la gestion quotidienne du service.

Pour les fins de la présente, nous nous limiterons à décrire les activités reliées à l'organisation et à la prestation de cours ainsi qu'à la gestion du dossier étudiant. Toutes ces activités sont réunies en cinq grands champs principaux:

- offrir des cours;
- inscrire des étudiants aux différents cours;
- dispenser des cours;
- recueillir des résultats;
- sanctionner les études.

Les cours que le service organise et dispense sont de deux ordres: les premiers sont répertoriés et conduisent à l'obtention de crédits de niveau collégial en formation générale ou professionnelle, les seconds sont dits de formation socio-culturelle, c'est-à-dire qu'ils ne donnent pas de crédit. Certains cours sont amalgamés en un ensemble de cours de telle

sorte qu'à la fin, l'individu y ayant réussi peut obtenir une attestation ou un certificat (certificat en informatique, en administration, en électronique, etc.). D'autres cours sont offerts afin d'augmenter les connaissances des individus dans un domaine précis ou de compléter les exigences requises par certaines normes d'accès à des programmes universitaires (cours de philosophie, de psychologie, de mathématiques, etc.).

Le financement de tous ces cours provient d'endroits divers. Il y a tout d'abord ceux qui sont autofinancés, c'est-à-dire qu'ils sont entièrement payés par l'étudiant. Il y en a dont le coût est partagé entre l'étudiant et un organisme gouvernemental telles que la Direction générale de l'enseignement collégial (D.G.E.C.) ou la Direction générale de l'éducation aux adultes (D.G.E.A.). D'autres sont entièrement payés par la D.G.E.A., par un employeur ou un groupe d'employeurs, par des organismes gouvernementaux ou paragouvernementaux tels que la Commission de formation professionnelle (C.F.P.) ou le Conseil régional de la santé et des services sociaux (C.R.S.S.S.).

Peu importe le cours, peu importe l'individu, peu importe le financement, le service est tenu de transmettre au ministère de l'Enseignement supérieur, de la Science et de la Technologie du Québec (M.E.S.S.T.Q.), à chaque session, toute l'information relative à chacune des I.C. Au Ministère, c'est

le système d'information sur les clientèles du collégial (S.I.C.C.) qui recueille ces informations. Pour que la I.C. soit acceptée il faut avoir obtenu pour l'étudiant un code permanent (attribué par le M.E.S.S.T.Q.), avoir transmis une demande d'admission (D.A.) et une fiche d'inscription (F.I.). Le moyen privilégié pour obtenir le code permanent et transmettre les informations est l'ordinateur. Ce dernier, situé à Jonquière, est sous la responsabilité du Centre d'informatique des collèges du Saguenay/Lac-Saint-Jean. Le service régional des admissions attribue obligatoirement un numéro d'enregistrement à chaque D.A.

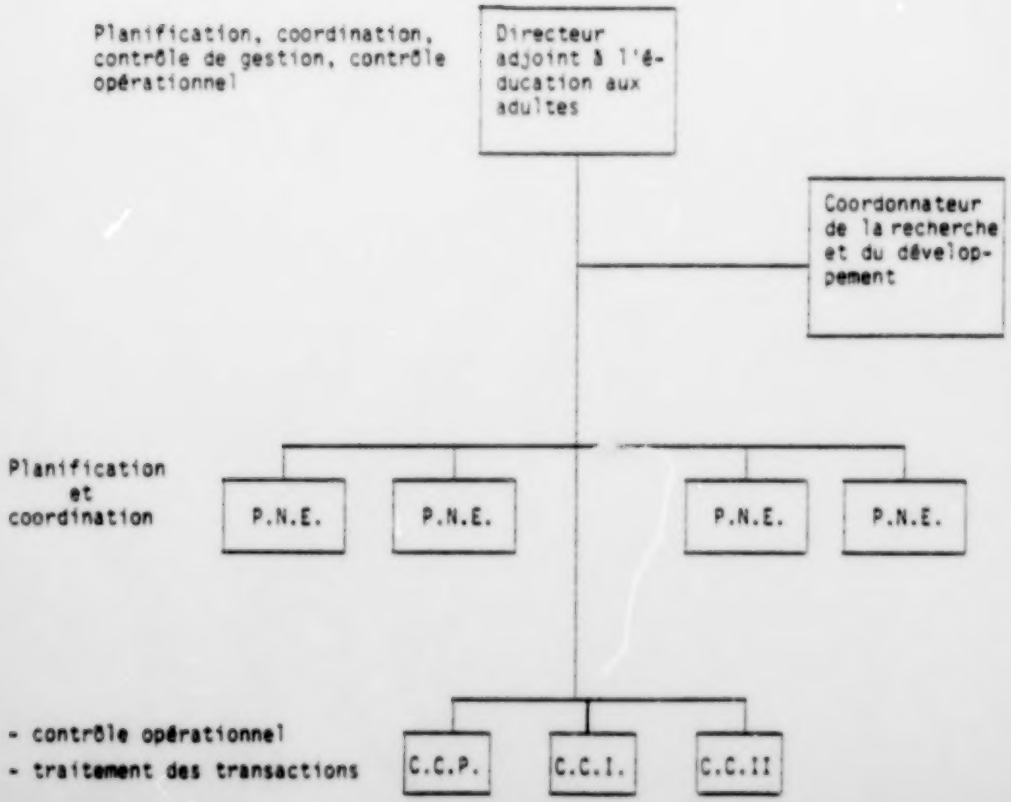
2.3 ORGANISATION DU SERVICE DE L'EDUCATION AUX ADULTES

Le service se compose de neuf personnes, incluant le responsable du service. Ce dernier supervise le travail d'un coordonnateur de la recherche et du développement (poste de cadre), de quatre conseillers pédagogiques (professionnels non-enseignants syndiqués) et de trois employés de service qui sont respectivement agent de bureau classe principale, classe I et classe II. En période d'inscription, on procède à l'embauche de deux agents de bureau classe II pour une période de six à huit semaines par session.

Le service est doté d'une structure simple, à l'intérieur de laquelle on ne retrouve que deux niveaux hiérarchiques. Nous pouvons d'ailleurs illustrer celle-ci de la façon suivante.

FIGURE III

STRUCTURE DU SERVICE DE L'EDUCATION AUX ADULTES

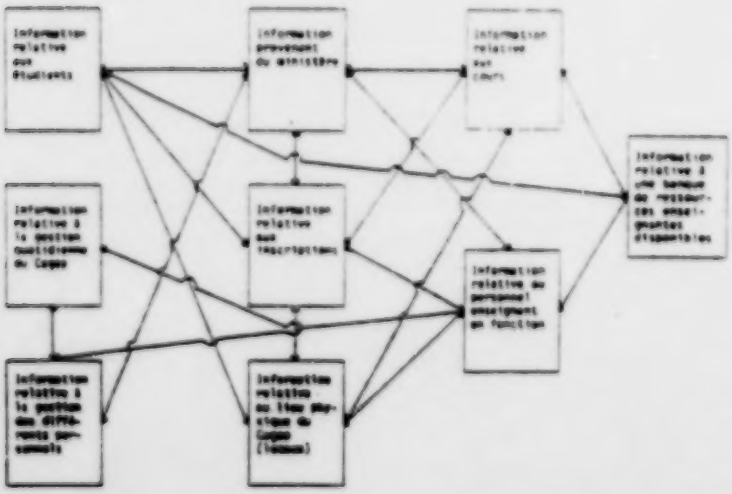


2.4 LES DIFFERENTS TYPES D'INFORMATION DU SERVICE

Le service que nous étudions, pour bien fonctionner, doit utiliser plusieurs types d'information. La figure IV nous les présente tous. Nous pouvons remarquer qu'il y a beaucoup d'interrelations entre chaque catégorie. En fait, pour pouvoir effectuer une activité comme celle d'offrir un cours, les personnes du service doivent utiliser les informations provenant de plus d'une catégorie. Le lecteur trouvera à l'annexe A les principales informations que l'on retrouve dans chaque catégorie.

FIGURE IV

Les informations utilisées et traitées



3. LA DEMARCHE ANALYTIQUE

La définition d'un système d'information qui nous est donnée par des auteurs comme R. Hurtubise (1981) et H.C. Lucas, Jr.(1982) peut se ramener à ceci: un système d'information est un processus de transformation des données en information où la finalité est de supporter, assister, soutenir, seconder, aider, etc. des personnes dans la prise de décision et le contrôle organisationnel.

Avec le temps, les organismes ou les services à l'intérieur de ces organismes se sont munis de tels systèmes. Certains sont satisfaisants, d'autres médiocres; il y a ceux qui sont utilisés et ceux qui ne le sont pas. Mais, pour connaître la valeur d'un système en place, il faut l'analyser.

3.1 ASPECTS THEORIQUES

Les différentes approches suggérées peuvent être partagées en trois catégories. Il y a tout d'abord l'approche d'analyse des données qui fût inspirée de la démarche rigoureuse des analystes en informatique. On l'appelle aussi l'approche ascendante, c'est-à-dire du bas vers le haut, des données vers les décisions. L'autre approche, c'est l'analyse des besoins ou l'analyse décisionnelle, elle est le fruit des préoccupations humaines des nouveaux penseurs en matière

d'analyse et de conception de systèmes d'information. Elle est appelée aussi l'approche descendante, du haut vers le bas, des décisions vers les données. La troisième approche est dite ambivalente, parce qu'elle combine en proportions plus ou moins égales les deux premières.

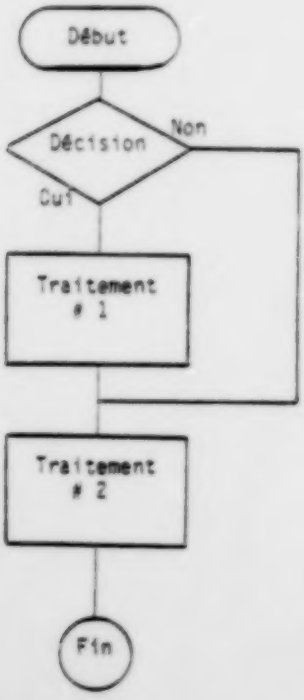
Il n'y a pas de démarches analytiques miracles pour effectuer l'analyse d'un système d'information. Toutefois, les auteurs contemporains s'accordent sur le fait qu'il faille permettre une grande participation des utilisateurs lors de l'analyse et de l'élaboration de celui-ci. Certains vont même jusqu'à affirmer que les utilisateurs doivent être les principaux maîtres d'oeuvre.

3.2 DESCRIPTION DE LA DEMARCHE ANALYTIQUE UTILISEE

Nous favorisons l'approche ambivalente parce qu'elle nous permet de prendre en considération l'aspect humain des utilisateurs et elle nous permet aussi de porter un jugement critique sur les données qui sont traitées. La démarche que nous utiliserons est inspirée des travaux et suggestions des auteurs suivants: J. Fitzgerald, A.F. Fitzgerald, W.D. Stalling, Jr.(1981), R. Hurtubise (1981) et H.C. Lucas, Jr.(1982).

La démarche consistera, dans un premier temps, à faire un diagramme montrant les décisions à prendre et le traitement de l'information pour chaque champ d'activités identifié à la section 2.2. Ces diagrammes seront établis à l'aide du responsable du service et auront la forme suivante:

FIGURE V
Exemple de diagramme utilisé.



Lorsque ceux-ci seront bien élaborés, nous identifierons pour les principales cases, les personnes directement impliquées à la décision à prendre ou au traitement à effectuer. Avec elles nous compléterons la grille de l'analyse de l'existant illustrée à la figure VI. Cela permettra aux individus de décrire sommairement une activité en identifiant les personnes impliquées avant et après l'activité, de voir de quelle façon les informations leur parviennent et comment est produite l'information résultante de l'activité. Pour les rapports d'information, intrants et extrants, nous recueillerons les préférences des personnes en ce qui a trait à l'informatisation ou non des rapports existants ou de nouveaux rapports.

Une fois les informations recueillies, nous pourrons déceler, s'il y en a, les points particuliers de chaque champ d'activités en identifiant:

-les cases où il y a insatisfaction due à un traitement routinier ou déficient;

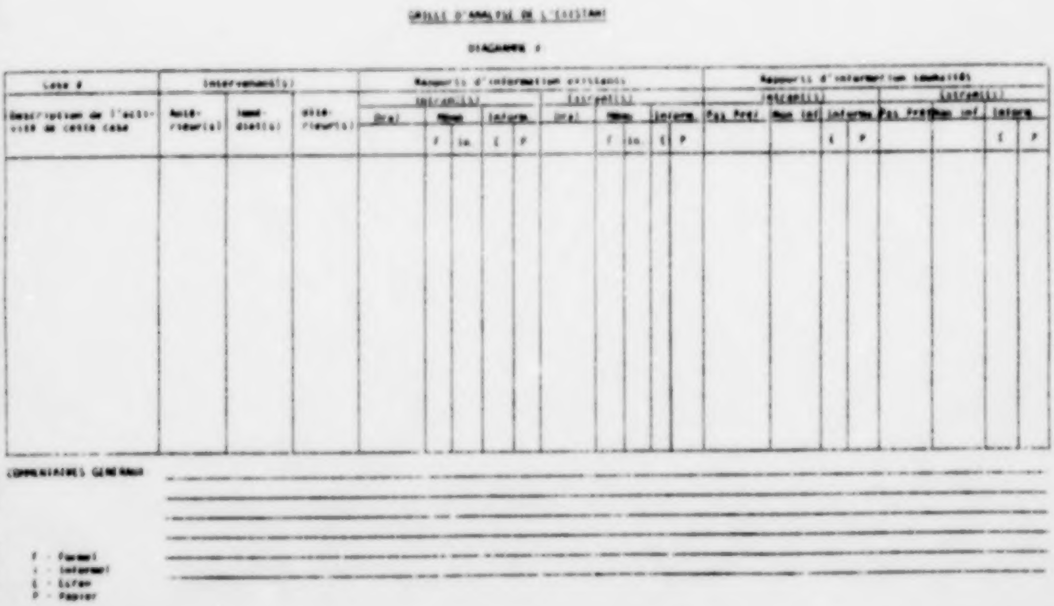
-les façons inappropriées de transmettre l'information;

-les améliorations souhaitées.

De plus, comme un système d'information est fiable pour autant que les informations recueillies sont justes, nous vérifierons pour chaque champ d'activités de quelle façon s'exerce et qui contrôle la validité des données recueillies et conservées.

Afin de faciliter le travail pour compléter les grilles d'analyse de l'existant, nous établirons des codes pour les différents intervenants ainsi que pour les rapports d'information. Vous trouverez aux annexes B, C et D les listes des codes utilisés ainsi que leur signification.

FIGURE VI



4. ANALYSE DU SYSTEME D'INFORMATION EXISTANT

Comme nous l'avons décrit en analysant les fonctions du service de l'éducation aux adultes, il y a dans ce service cinq champs d'activités principaux reliés à la gestion du dossier étudiant. Dans ce chapitre nous présenterons pour chacun d'eux, une mise en situation, un diagramme et une synthèse des informations recueillies qui y circulent.

La mise en situation permet de mieux comprendre le champ d'activités, de clarifier ses différentes contraintes et d'en préciser le travail préparatoire. Les diagrammes ont été élaborés avec l'aide du responsable du service. Nous sommes conscients que les activités ne sont pas mentionnées dans un ordre chronologique parfait. Cela nous donne tout de même une bonne idée du travail à effectuer. La synthèse est tirée des informations recueillies à l'aide de la grille d'analyse de l'existant. Comme nous nous sommes attardés aux points qui méritaient d'être améliorés, cela pourra donner une image négative du service; la réalité en est autrement. Vous retrouverez à l'annexe E le contenu détaillé de chacune des grilles.

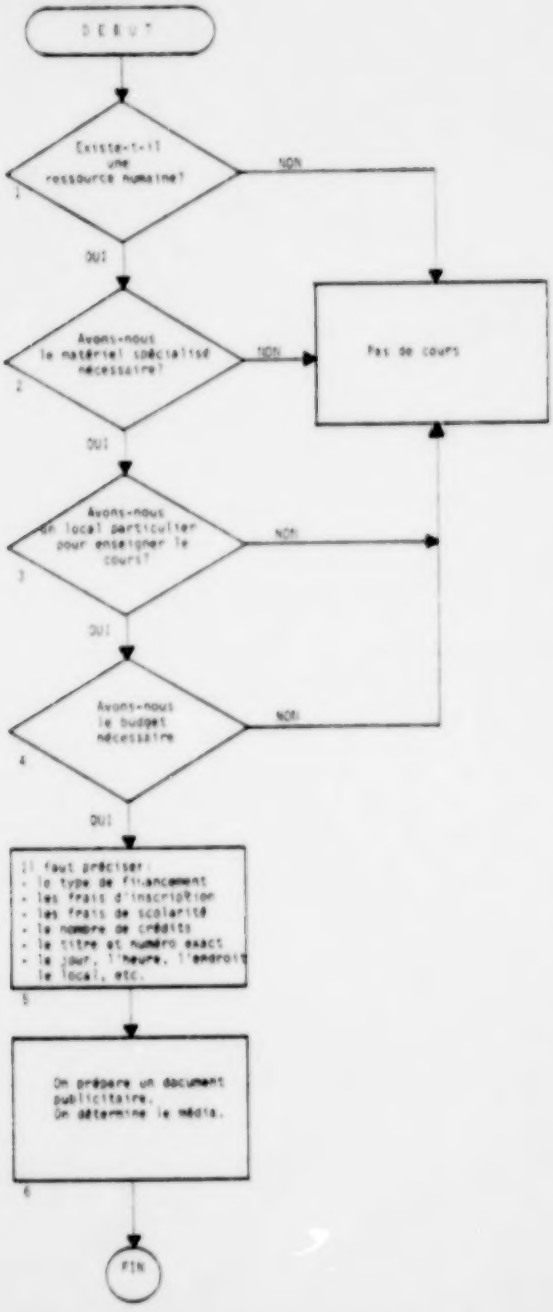
4.1 OFFRIR DES COURS

4.1.1 Mise en situation.

Deux situations peuvent être à l'origine de cette activité: soit que le service réponde à une demande (satisfasse un besoin), ou qu'il essaie de créer un besoin en offrant un cours à une clientèle cible. Avant de publiciser les offres de cours, le personnel du service doit s'assurer d'un minimun de disponibilité de la part des différentes ressources (humaines et matérielles) pour assurer l'enseignement. Le travail à faire est présenté au diagramme de la figure VII qui illustre bien les étapes de ce champ d'activités.

4.1.2 Diagramme du champ d'activités I.

FIGURE VII



4.1.3 Synthèse des grilles d'analyse du champ d'activités I.

Après avoir rencontré le responsable du service et les quatre professionnels, nous retenons les éléments suivants:

A) Au niveau des anomalies ou des insatisfactions.

-Il n'y a pas de gestion d'une banque de ressources humaines. Il y en a quatre différentes.

-Chaque professionnel utilise une façon bien personnelle de planifier ses offres de cours.

-Dans certain cas, on connaît un peu tard les exigences en matériel. Ce dernier n'est pas très bien inventorié.

-Le document de planification utilisé par le responsable du service est fait manuellement. la majorité de l'information provient des documents des professionnels. Il y a beaucoup de transcriptions.

-L'incidence des modifications dans les offres de cours sur les prévisions budgétaires n'est pas très bien évaluée.

B) Au niveau des améliorations souhaitées.

-Une banque de ressources humaines commune au service, gérée et mise à jour en un seul endroit, accessible par terminal.

-Un document de planification uniforme et informatisé, conçu de telle façon que les intervenants n'auraient que leurs sections à compléter.

-De ce document on pourrait tirer l'information nécessaire pour simuler les effets sur le budget des différentes modifications dans les offres de cours.

-La mise en place d'un système d'inventaire et d'entretien du matériel acheté par le service.

4.2 INSCRIRE DES ETUDIANTS

4.2.1 Mise en situation.

Ce champ d'activités consiste à recevoir les étudiants afin de confirmer officiellement leur présence à un cours organisé par le service. Une partie des activités se déroule sur une période intensive de trois jours, normalement deux semaines avant le début des cours d'une session donnée. L'inscription se poursuit après cette période; il y en a durant toute la session. Le travail à effectuer est très important puisque le financement du service dépend en grande partie des données recueillies.

Préalablement à l'arrivée des étudiants, le personnel a attribué un numéro et un local à chacun des groupes/matière. Pour certains groupes, lorsqu'il y a

contingence liée au type de cours ou à l'équipement, une chemise est préparée contenant le nombre exact de formulaires.

Le diagramme de la figure VIII-A- représente la démarche effectuée pour tous les cours où l'ensemble de la clientèle n'est pas formée d'individus subventionnés par un organisme ou un employeur. Dans ce dernier cas, on fait compléter le formulaire à tout le groupe en même temps et on passe à un traitement du prochain champ d'activités.

Le désistement et la modification d'inscription sont deux autres activités étroitement liées à celles de l'inscription des étudiants. Le diagramme de celles-ci est montré à la figure VIII-B-.

4.2.2 Les diagrammes du champ d'activités II.

FIGURE VIII-A-

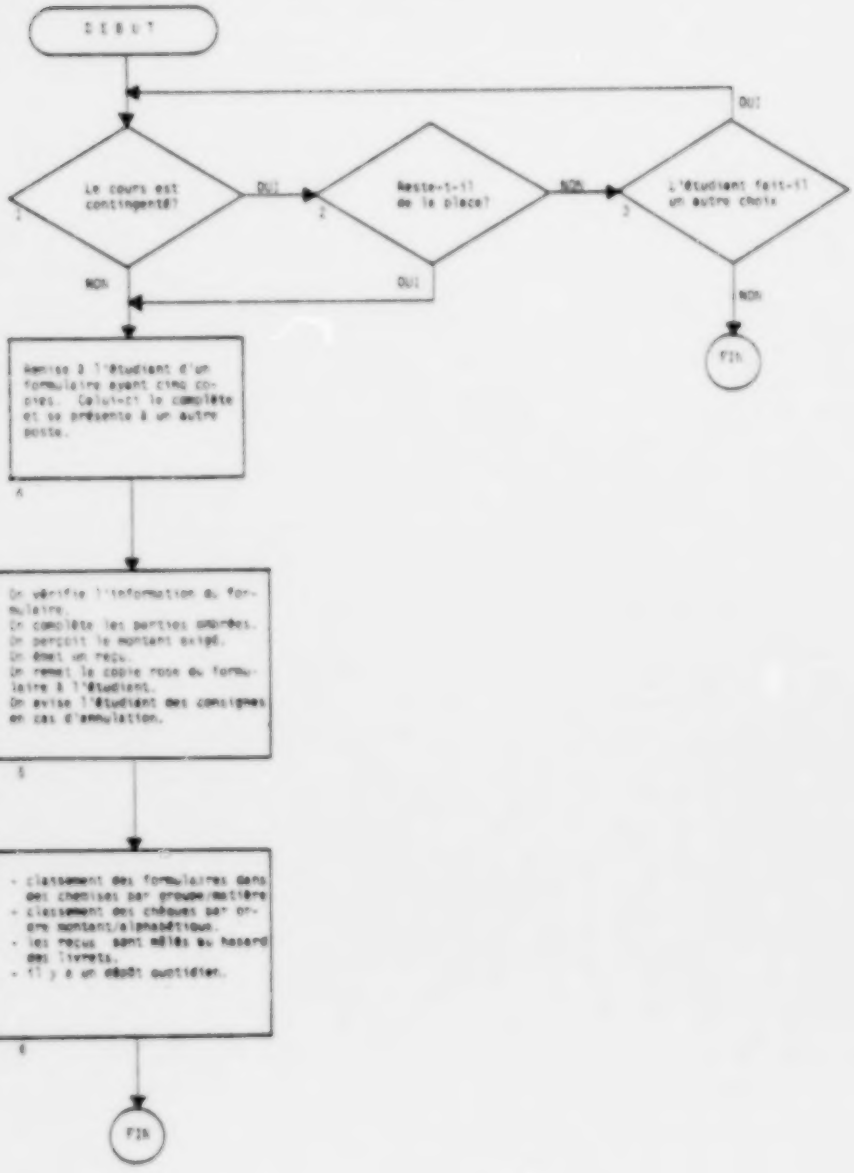
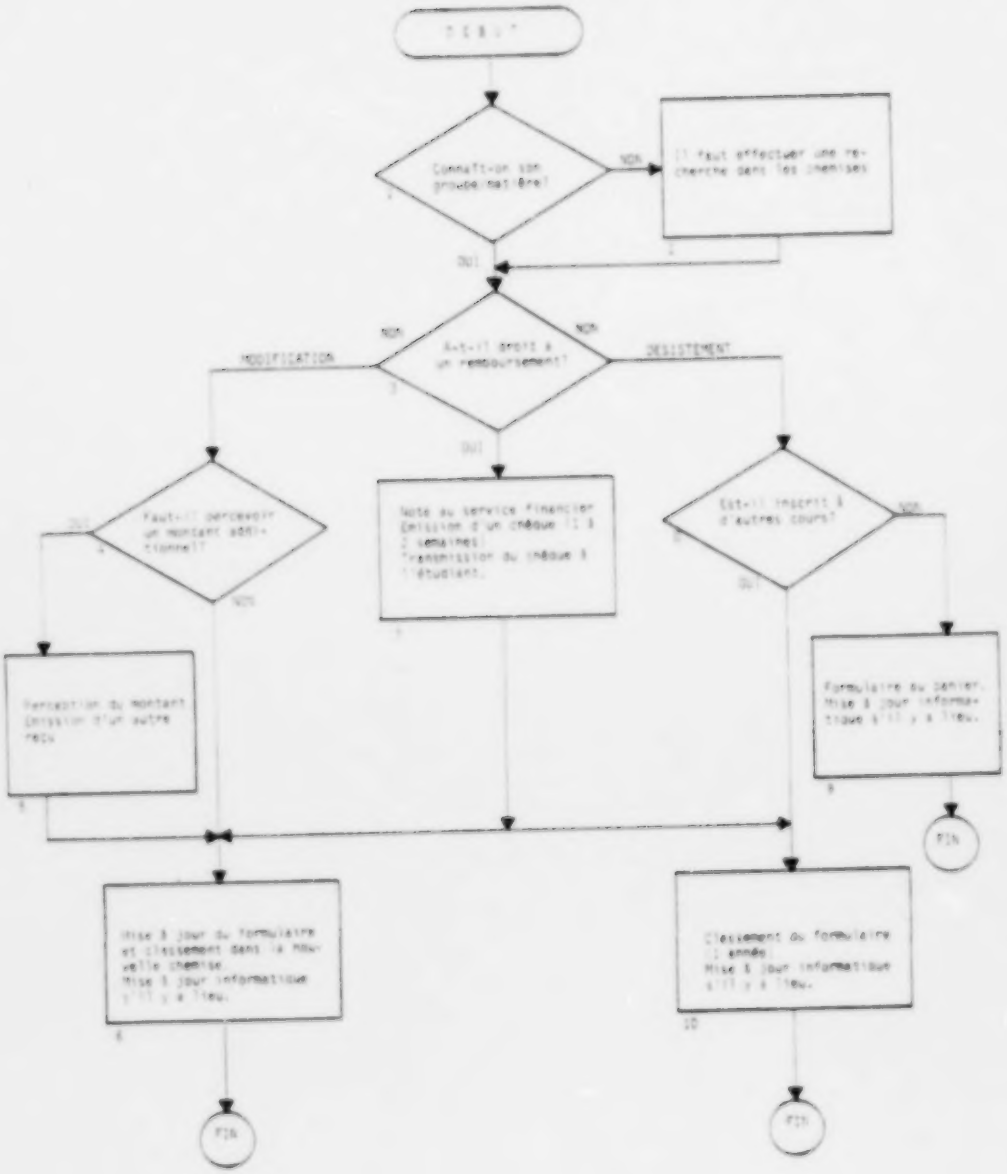


FIGURE VIII-B-



4.2.3 Synthèse des grilles d'analyse du champ d'activités II.

Après avoir rencontré le responsable du service et les commis D1, D2, D3, D4, D5, nous retenons les éléments suivants:

A) Au niveau des anomalies ou des insatisfactions.

-Plusieurs étudiants se plaignent lors des inscriptions de devoir compléter un formulaire qu'ils ont déjà rempli.

-Le travail effectué consiste en toutes sortes de retranscriptions de données, celles-ci sont faites manuellement, des erreurs se produisent fréquemment (partie ombrée du formulaire, reçu, document publicitaire modifié à la main).

-Pour connaître le nombre d'inscriptions dans les groupes, on classe les formulaires par groupe/matière. Cela complique la tâche lorsque vient le temps d'effectuer la recherche d'un formulaire.

-Parce que les informations disponibles pour effectuer un dépôt ne sont pas toujours justes, plus de temps et d'énergie que nécessaires sont consacrés à cette opération.

-La mécanique de remboursement est lourde et plusieurs étudiants sont insatisfaits des délais.

B) Au niveau des améliorations souhaitées.

-La possibilité de faire l'inscription en temps réel ("on line").

-Le nombre d'inscriptions par groupe/matière doit être disponible au terminal.

-Le formulaire serait complété à l'aide d'une imprimante, l'étudiant n'aurait plus qu'à le signer.

-Le reçu serait produit par l'ordinateur et disponible immédiatement.

-Avec l'informatisation du reçu, différentes listes de contrôle devraient être développées.

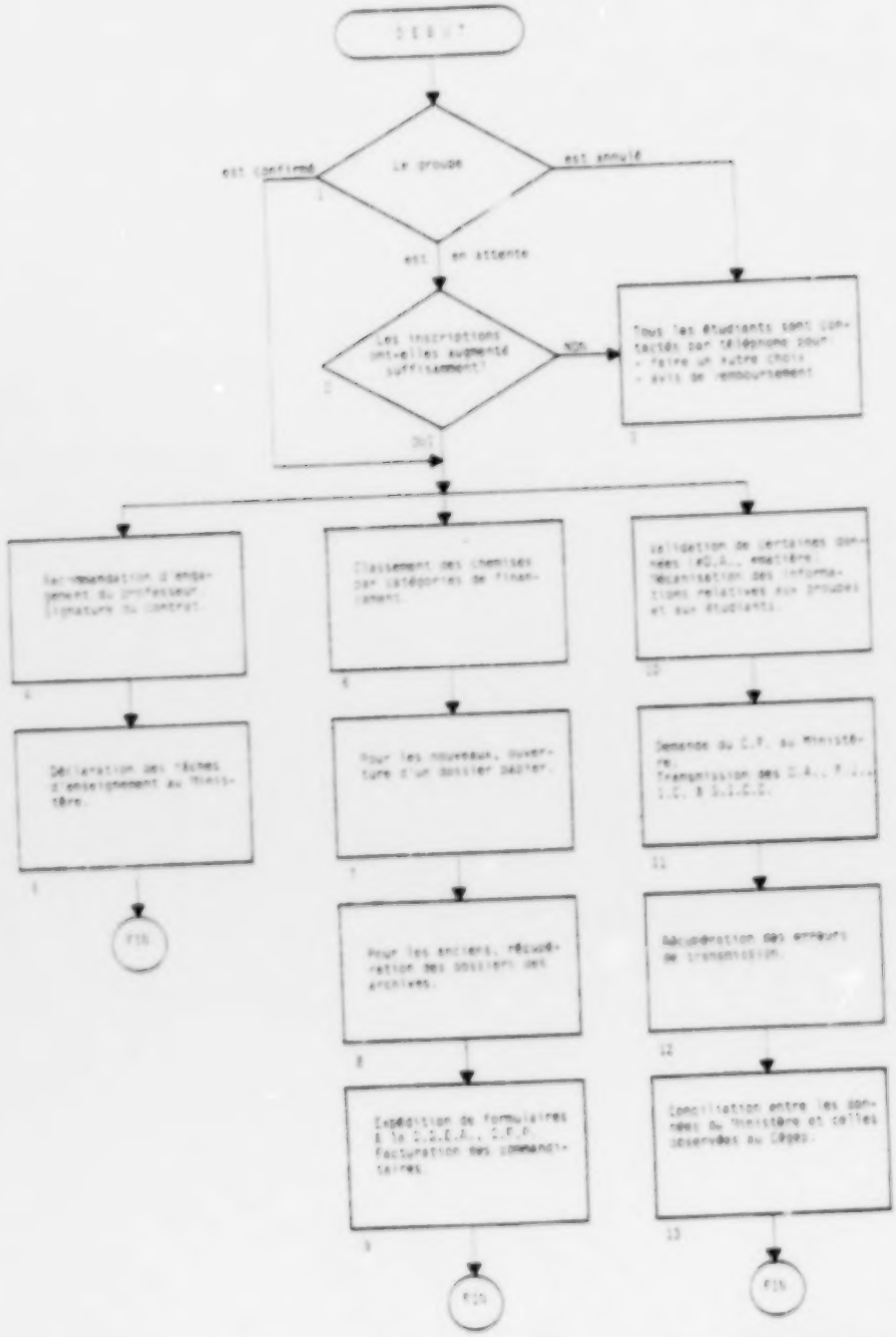
4.3 DISPENSER DES COURS

4.3.1 Mise en situation.

Ce champ d'activités suit immédiatement la période intensive des inscriptions. Il consiste à prendre la décision de dispenser le cours et de déclencher le traitement de plusieurs types d'information. C'est uniquement après avoir pris cette décision que l'on utilise l'ordinateur.

4.3.2 Diagramme du champ d'activités III.

FIGURE -IX-



4.3.3 Synthèse des grilles d'analyse du champ d'activités III.

Après avoir rencontré toutes les personnes du service, nous retenons les éléments suivants:

A) Au niveau des anomalies ou des insatisfactions.

-Il est impossible de simuler l'incidence qu'ont sur le budget des choix différents de cours à démarrer. Ainsi, ce n'est pas nécessairement la meilleure décision qui est prise.

-Lorsqu'un groupe est annulé il faut manipuler tous les formulaires du groupe. Ceci se répète autant de fois qu'il y a de groupes annulés.

-Le seul moyen de connaître le nombre d'inscriptions dans un groupe est de compter les formulaires de la chemise.

-Avant d'informatiser les données recueillies, on vérifie tous les formulaires, même ceux des étudiants qui ont un dossier récent. La recherche d'un numéro matricule complique le travail.

-Le service n'est pas muni d'un terminal relié à un ordinateur.

-Le personnel du service ne connaît pas bien les facettes du système informatisé en place.

-La conception de ce système n'est pas tout à fait adaptée aux contraintes d'un service comme celui de l'éducation aux adultes.

B) Au niveau des améliorations souhaitées.

-Obtenir à l'écran l'état des inscriptions dans chacun des groupes.

-Avoir des programmes informatisés qui permettraient de mesurer l'incidence sur le budget de différents choix de cours à démarrer.

-Faciliter l'ouverture d'un dossier d'étudiant à l'ordinateur.

-Munir le service d'appareils reliés à un ordinateur.

-Faire en sorte que les données transmises au Ministère soient distinctes de celles de l'enseignement régulier.

ENAP-MONTREAL
DOCUMENTATION

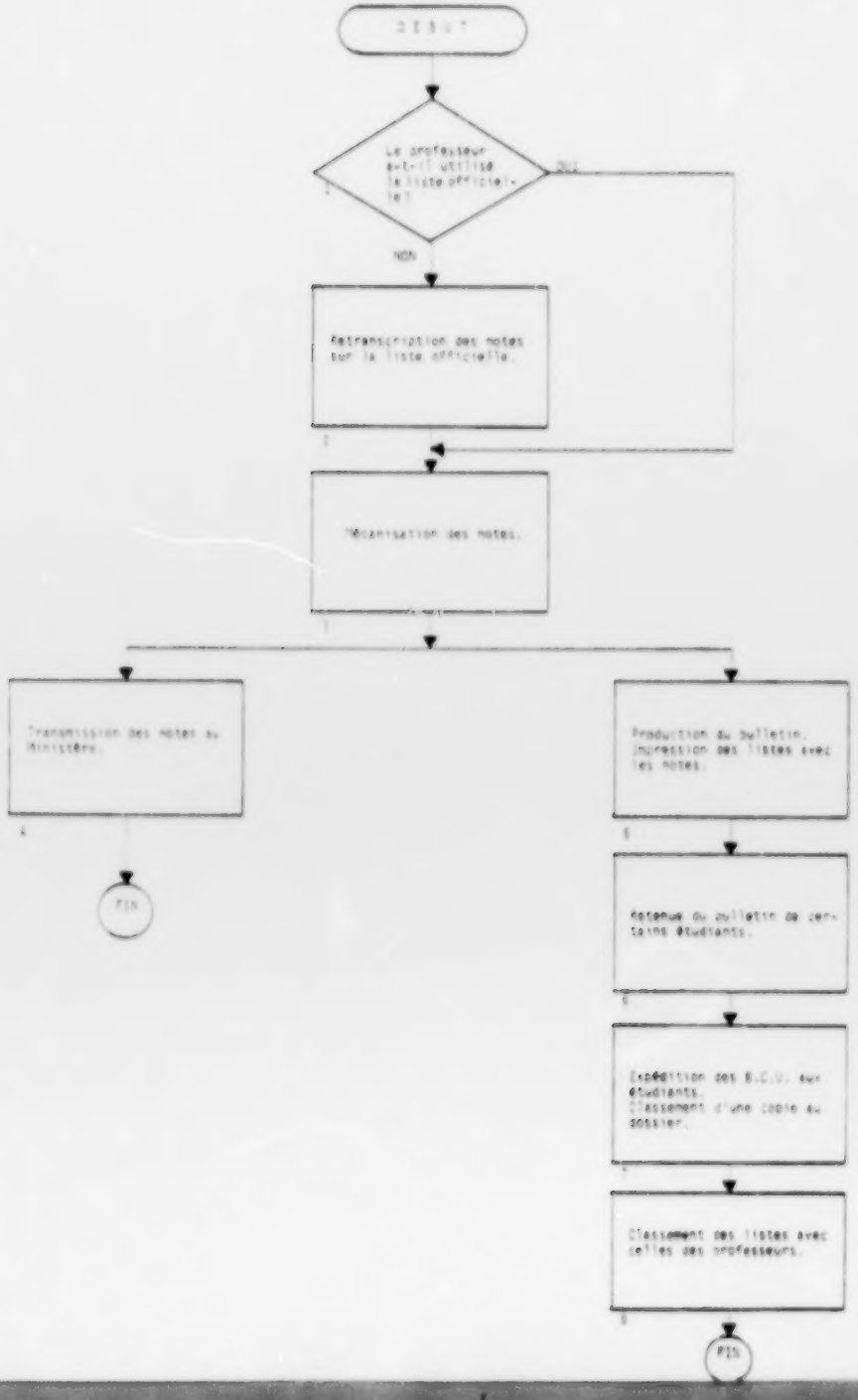
4.4 RECUEILLIR LES RESULTATS

4.4.1 Mise en situation.

Lorsque les cours créditables sont terminés, le service doit recueillir les notes des étudiants afin d'émettre un bulletin et de transmettre le résultat au Ministère. Les professeurs font parvenir leurs notes de différentes façons: certains utilisent les listes officielles, d'autres compilent les notes sur des listes qu'ils ont confectionnées à l'aide de micro-ordinateur ou d'appareil à traitement de texte, et il y a ceux qui se contentent de fournir une liste manuscrite. Pour faciliter la mécanisation des notes, il est préférable d'avoir des listes conformes en tous points à celles déjà dans l'ordinateur.

4.4.2 Le diagramme du champ d'activités IV.

FIGURE -X-



4.4.3 Synthèse des grilles d'analyse du champ d'activités IV.

Après avoir rencontré le commis D2, nous retenons les éléments suivants:

A) Au niveau des anomalies ou des insatisfactions.

-Retranscrire les notes, c'est faire le travail deux fois. Cela oblige le service à conserver plus de documents que nécessaire.

-Les listes officielles ne sont pas disponibles à temps.

-Les professeurs ne respectent pas le délai de cinq jours.

-La retenue des bulletins des étudiants qui n'ont pas payé est difficile. Il faut tenir à jour manuellement une liste cumulative.

-Des erreurs sur certains formulaires peuvent être la cause de la retenue d'un bulletin.

B) Au niveau des améliorations souhaitées.

-Clarifier auprès des professeurs la politique et la procédure pour la remise des notes.

-Rendre les listes officielles disponibles plus rapidement.

-Informatiser la retenue du bulletin en reliant le fichier des reçus à celui de l'émission de sanction, bulletin ou autre.

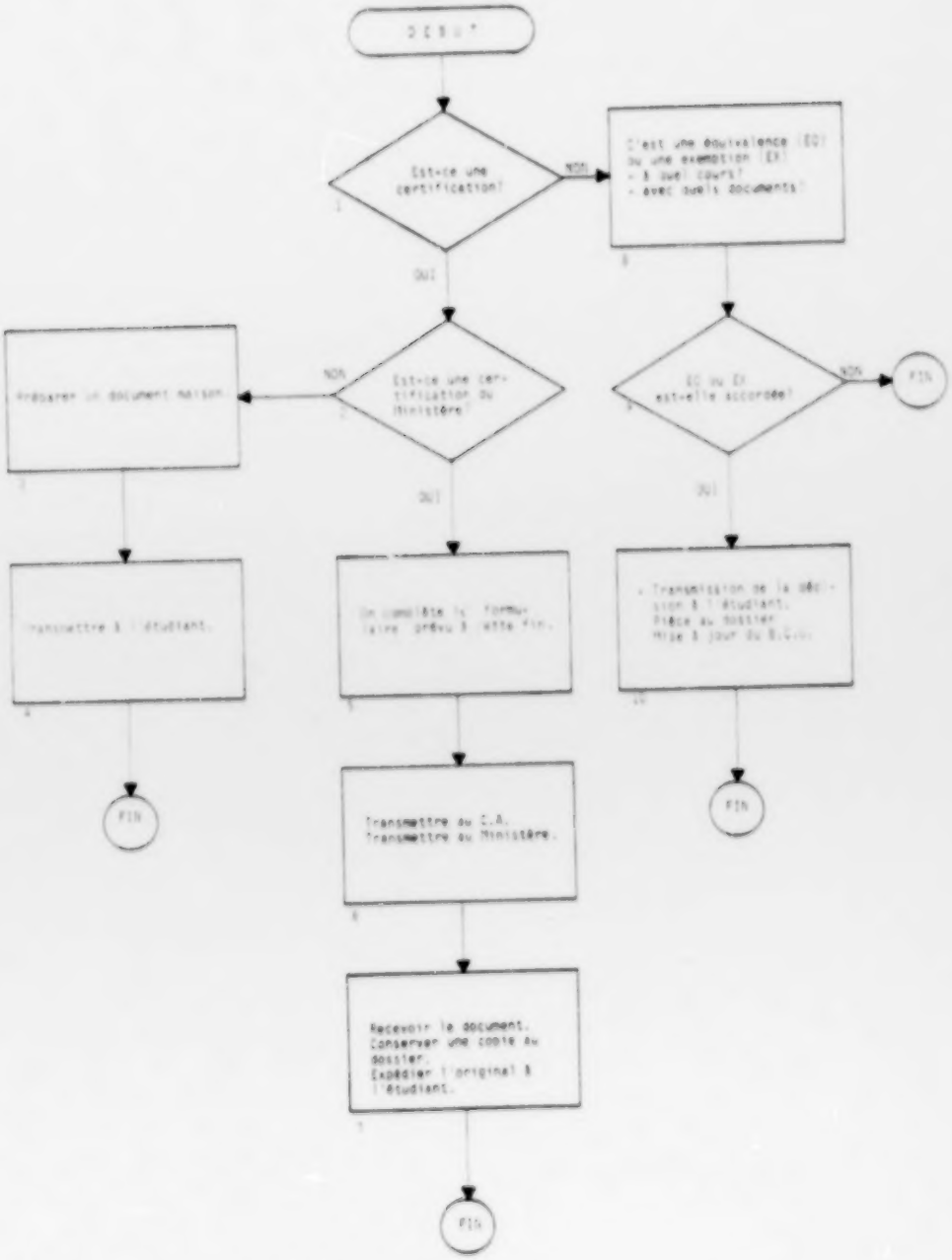
4.5 SANCTIONNER LES ETUDES

4.5.1 Mise en situation.

Ce champ d'activités consiste à reconnaître à l'étudiant sa participation ou sa réussite à une activité de formation. Il y a trois façons possible d'effectuer cette reconnaissance. Premièrement, en fournissant à l'étudiant une attestation maison. Deuxièmement, en demandant au Ministère d'émettre un parchemin. Troisièmement, en reconnaissant à l'étudiant d'autres activités de formation qui lui donnent des équivalences ou une exemption.

4.5.2 Le diagramme du champ d'activités V.

FIGURE XI



4.5.3 Synthèse des grilles d'analyse du champ d'activités V.

Après avoir rencontré les quatre professionnels, nous retenons les éléments suivants:

A) Au niveau des anomalies ou des insatisfactions.

-La sanction maison est de plus en plus demandée mais n'est pas produite pour toutes les personnes. Elle est préparée à la main. Le travail est très répétitif et monotone. Ce type de sanction est un bon élément publicitaire.

-La procédure de consultation des dossiers n'est pas familière aux professionnels.

B) Au niveau des améliorations souhaitées.

-Informatiser l'émission des sanctions maison afin d'en produire pour tous les étudiants concernés.

-Accélérer l'accès aux dossiers des étudiants.

A la lumière de toutes les observations faites jusqu'à maintenant, nous constatons que la façon de transmettre les informations d'un sous-ensemble à l'autre ne satisfait pas l'ensemble des intervenants. En effet, chaque fois que l'on utilise l'information résultant d'une autre activité, on retranscrit celle-ci sur un nouveau document, ce qui augmente le temps de traitement et les risques d'erreurs. Cela complique grandement les contrôles puisqu'il faut vérifier à plusieurs endroits pour repérer les incohérences.

Plusieurs documents à caractère répétitif sont émis manuellement (partie ombrée du formulaire, reçu, attestation maison). Ce travail est monotone et peu valorisant. Les risques d'erreurs sont énormes. Pour repérer ces dernières il faut s'armer de patience. C'est souvent la clientèle qui absorbe une partie de ces inconvénients.

Pour ces raisons, le personnel du service et nous-même sommes persuadés que l'informatique pourrait être d'un grand support dans l'accomplissement de certaines activités. Au chapitre qui suit, nous tenterons d'élaborer un système idéal, c'est-à-dire qui satisfasse toutes les attentes jusqu'ici exprimées.

5. ELABORATION D'UN SYSTEME IDEAL

Comme nous l'avo
système d'information en p
contraintes du service
retranscriptions. la duplica
sont des faits qui contri
vécues par la clientèle et
faudrait c'est un système in
satisfaire les exigences d
présenterons les grandes lign

5.1 DESCRIPTION DU SYSTEME IDEAL

Pouvoir répondre
correctement des document
l'information juste. sont
répondre le système idéal
qu'un système ayant les
emplement satisfaisant:

-Le service serait
périphériques néce
-Une banque de donn
en rapport avec le
les différents cou
le budget, etc.

EAL

vons vu au chapitre précédent, le
place ne répond pas à toutes les
de l'éducation aux adultes. Les
cation du travail, le classement, etc.
ribuent à accentuer les difficultés
et le personnel. Idéalement, ce qu'il
informatisé, élaboré spécialement pour
du service. Dans ce chapitre, nous
ignes d'un tel système.

AL

e facilement à la clientèle, produire
ents, avoir accès rapidement à de
ont des objectifs auxquels devrait
si. Pour cela, nous sommes persuadés
es caractéristiques suivantes serait

t doté d'un ordinateur avec les
ccessoires: imprimantes, écrans, etc.
nnées informatisées serait établie
les ressources humaines, le matériel,
cours, les étudiants, les inscriptions.

-L'accès aux différentes sections de cette banque se ferait en temps réel et en temps différé, à l'aide d'un écran ou d'une imprimante.

-Chaque personne du service y aurait accès par un écran à son bureau.

-Une personne serait responsable de l'information conservée, c'est-à-dire qu'elle aurait comme principale tâche de contrôler l'exactitude des données de la banque.

-Une feuille de route ou un document de planification unique serait programmé de telle sorte que:

- -les différentes parties seraient complétées par les intervenants ou par le résultat d'une opération comme l'inscription par exemple.
- -on extrairait de cette feuille toutes les informations pertinentes pour les différentes activités ou documents. (publicité,directives à l'étudiant, la partie ombrée du formulaire, les reçus, les sanctions maison, les mesures d'incidence, etc.).

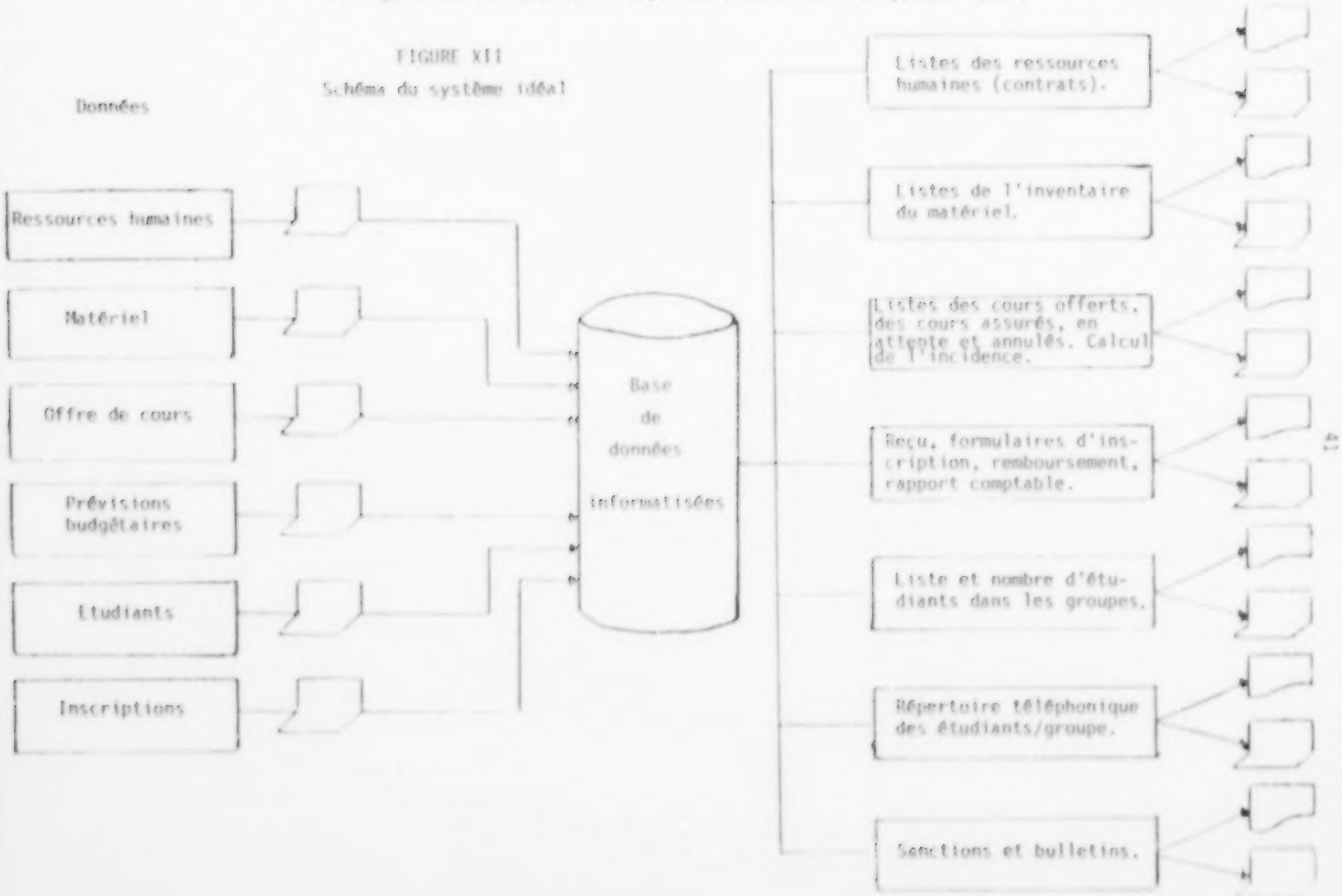
-L'inscription se ferait en temps réel. Il s'agirait d'entrer les données relatives aux étudiants dans la banque. De cette opération, un formulaire et un reçu seraient disponibles grâce à des imprimantes.

-Le système serait indépendant du système régional et transmettrait les données directement au Ministère.

La figure XII est une bonne façon de schématiser ce système idéal.

FIGURE XII

Schéma du système idéal



5.2 LES AMELIORATIONS APPORTEES PAR LE SYSTEME IDEAL

Pour mieux comprendre les modifications apportées au système existant, effectuons un parallèle entre ce qui se fait présentement et ce qui se ferait avec le système idéal.

	SYSTEME EXISTANT	SYSTEME IDEAL
Fondements du système informatisé	Centré sur les besoins de l'enseignement régulier. Peu utilisé.	Centré sur les besoins du service. Utilisé au maximum.
Disponibilité de l'ordinateur	Disponible seulement à des moments précis.	Disponible en tout temps.
Contrôle de l'information	Personne n'est responsable, l'information doit être vérifiée chaque fois qu'elle est utilisée.	Une personne responsable, les autres n'ont pas à se poser de questions, l'information utilisée est la bonne.
Ressources humaines	Quatre banques, pas de gestion.	Une seule banque, gérée.
Matériel	Pas d'inventaire.	Un inventaire.
Mesure d'incidence	Pas de simulation, très difficile à évaluer.	Possibilité d'effectuer plusieurs simulations, résultats faciles à obtenir.
Document de planification	Plusieurs différents, retranscription de l'information pour l'adapter au document personnel.	Un seul document, pas de transcription, les personnes complètent leur partie.
Inscription	Procédé manuel, tous les étudiants complètent un formulaire, le personnel écrit à la main dans les parties ombrées.	En temps réel, l'information est entrée dans l'ordinateur par le personnel, le formulaire est complété à l'imprimante et signé par l'étudiant.

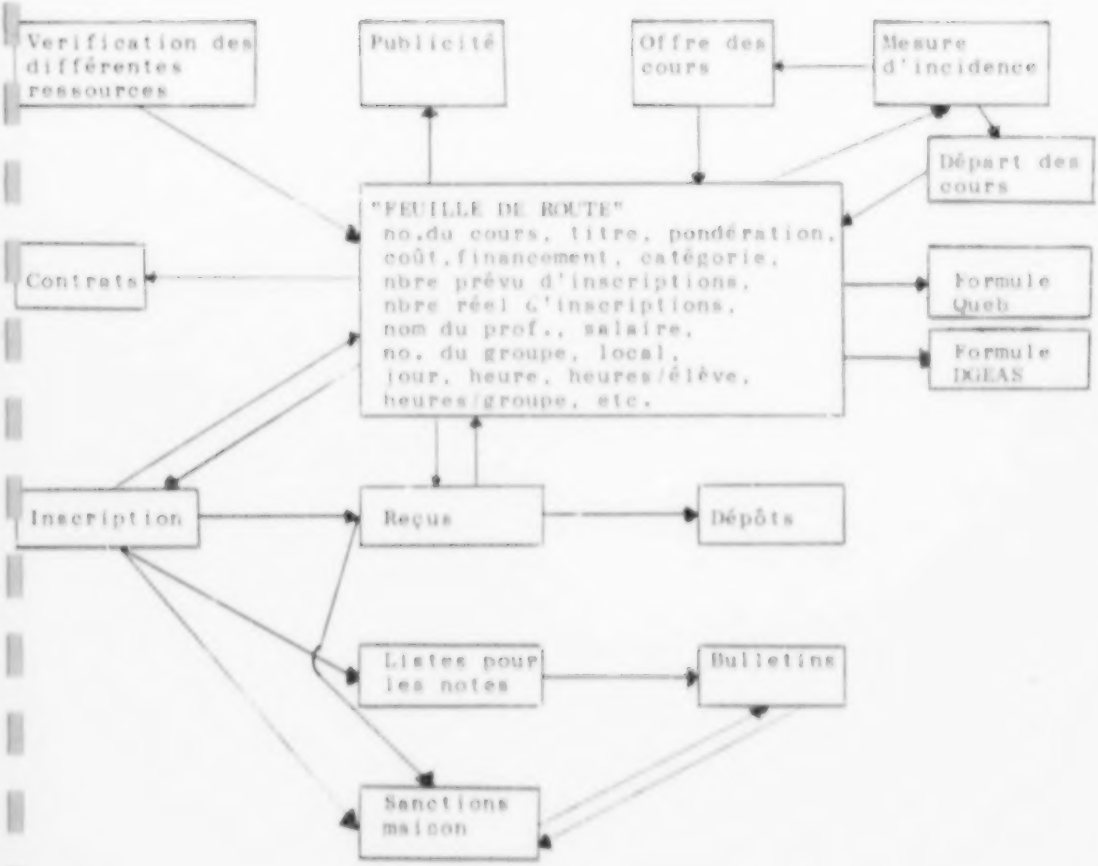
La période intensive des inscriptions	Doit être éloignée du début des cours afin de comptabiliser les inscriptions et d'effectuer le travail nécessaire pour produire les listes.	Peut être rapprochée du début des cours parce que tout le travail est fait au fur et à mesure.
Les reçus	Tous faits à la main. Des erreurs se produisent fréquemment.	Produits par l'ordinateur immédiatement. Les erreurs sont presqu'annulées.
Les dépôts	Listes des chèques et calcul des reçus sont faits à la main. On ferme le service une demi-journée pour le faire.	Listes et rapports comptables des reçus disponibles à l'ordinateur. Plus besoin de fermer le service.
Les remboursements	Faits à partir d'une note au service financier. Délai de trois semaines.	L'écriture comptable est effectuée lorsqu'il y a modification de l'inscription. Le chèque pourrait être émis plus rapidement.
Le nombre d'étudiants dans le groupe.	Il faut compter des formulaires.	Instantanément en interrogeant l'ordinateur
Repérage d'un formulaire.	Long si l'on ne connaît que le nom et prénom de l'étudiant.	Très facile parce que le classement sera par ordre alphabétique.
Les listes officielles	Pas toujours disponibles au bon moment. Retranscription des notes.	Toujours disponibles. plus de retranscription de notes.
La retenue du bulletin	Faite à la main. Possibilité de retenir le mauvais bulletin.	Gérée avec l'ordinateur Les erreurs sont réduites au minimum.
Les sanctions maison	Faites à la main. Pas tous les étudiants concernés en ont une.	Produites à l'aide de l'ordinateur et tous les étudiants concernés en auraient une.
Bulletin des étudiants actifs	Disponible sur papier et il y a un délai pour les consulter.	Disponible à l'écran, aucun délai de consultation.

Evidemment, ces modifications influenceraient grandement la façon de faire des personnes du service. Il faudrait sûrement prévoir une période d'adaptation et dans certains cas ajuster les descriptions de tâches à la nouvelle réalité. La feuille de route est l'élément qui faciliterait ce nouveau partage des responsabilités. Ce serait le document de planification par excellence du service, à l'intérieur duquel l'on retrouverait les données essentielles pour planifier une session. Chaque personne du service compléterait, au moment opportun, les différentes parties relevant de sa responsabilité. Pour réaliser d'autres activités, il suffirait d'y puiser l'information nécessaire. La figure XIII nous donne un aperçu de ce que cela devrait être.

Dessiner un système idéal qui ne tient aucunement compte des contraintes de l'organisation, relève de l'utopie. Nous en sommes pleinement conscient. C'est pourquoi, au prochain chapitre, après avoir vérifié ce qui se fait ailleurs nous définirons un système d'information réaliste et nous proposerons des scénarios de réalisation.

FIGURE XIII

Présentation systémique de la feuille de route



6. A LA RECHERCHE D'UN SYSTEME REALISTE

Pour nous aider à définir un système réaliste, nous avons contacté d'autres services de même nature afin de vérifier de quelles façons et avec quoi les principaux éléments de notre système idéal étaient traités. Cela nous a permis d'en évaluer l'importance relative.

Dans ce qui suit, nous présentons sommairement les résultats de notre enquête auprès de quatre autres services de l'éducation aux adultes. Par la suite, nous recommanderons un système réaliste pour, finalement, en élaborer quelques scénarios de réalisation.

6.1 OBSERVATIONS D'AUTRES SERVICES

Les services de l'éducation aux adultes que nous avons consultés sont celui du Cégep de Jonquière, du Cégep de Hauterive, du Cégep de Lévis-Lauzon et de la Commission Scolaire de Chicoutimi (C.S.C.). Nous reproduisons au tableau suivant les principaux résultats de nos démarches.

6. A LA RECHERCHE D'UN SYSTEME REALISTE

Pour nous aider à définir un système réaliste, nous avons contacté d'autres services de même nature afin de vérifier de quelles façons et avec quoi les principaux éléments de notre système idéal étaient traités. Cela nous a permis d'en évaluer l'importance relative.

Dans ce qui suit, nous présentons sommairement les résultats de notre enquête auprès de quatre autres services de l'éducation aux adultes. Par la suite, nous recommanderons un système réaliste pour, finalement, en élaborer quelques scénarios de réalisation.

6.1 OBSERVATIONS D'AUTRES SERVICES

Les services de l'éducation aux adultes que nous avons consultés sont celui du Cégep de Jonquière, du Cégep de Hauterive, du Cégep de Lévis-Lauzon et de la Commission Scolaire de Chicoutimi (C.S.C.). Nous reproduisons au tableau suivant les principaux résultats de nos démarches.

TABLEAU 1

COMPARAISON ENTRE PLUSIEURS SERVICES DE L'EDUCATION AUX ADULTES

	CEGEP DE CHICOUTIMI	CEGEP DE JONQUIERE	CEGEP DE HAUTERIVE	CEGEP DE LEVIS-LAUZON	COMMISSION SCOLAIRE DE CHICOUTIMI
Le Personnel	2 cadres 4 P.N.E. 3 E. Services	1 cadre 11 P.N.E. 6 E. Services	1 cadre 2,5 P.N.E. 2,5 E. Services	2 cadres 7 P.N.E. 14 E. Services	5 cadres 5,5 P.N.E. 20 E.Services
Les activités A-84	66420 H/Etudiant	131910 H/Etudiant	71000 H/Etudiant	165000 H/Etudiant	374000 H/Etudiant
Banque de ressource humaine	4 banques, pas de gestion.	1 banque, pas informatisée, tenue à jour par le personnel.	1 banque, pas informatisée, tenue à jour par le service du personnel.	1 par secteur d'activités, pas de gestion.	1 banque, pas informatisée, tenue à jour par le personnel du service
Inventaire du matériel	Géré par le service de l'équipement, personne au service n'est responsable.	Géré par le service de l'équipement, 1 personne du service est responsable de l'achat, l'entretien et la location.	Géré par le service de l'équipement, une personne du service est responsable de l'entretien.	Géré par le service de l'équipement.	Géré par le service de l'équipement de la C.S., une personne par centre est responsable.
Mesure d'incidence	Rien, l'expérience et l'intuition, on désire, du changement.	Léger travail de fait, doit être perfectionné.	Rien, l'expérience et l'intuition, on désire du changement.	Rien, on serait heureux d'avoir un outil semblable.	Rien, l'expérience et l'intuition
Inscription	Tous les étudiants complètent un formulaire, procédé en deux étapes -accueil -inscription	Tous les étudiants complètent un formulaire, procédé en trois étapes -accueil, -caisse -c.p. (inscription)	Tous les étudiants complètent un formulaire -accueil -inscription	Dans les cours répertoriés, l'inscription est faite au bureau. Pour les autres, elle est faite en classe. Idem pour formulaire	Seulement les nouveaux ou ceux qui ne fournissent pas leur C.P. complètent un formulaire-acc. -insc

TABLEAU I

COMPARAISON ENTRE PLUSIEURS SERVICES DE L'EDUCATION AUX ADULTES (SUITE)

	CEGEP DE CHICOUTIMI	CEGEP DE JONQUIERE	CEGEP DE HAUTERIVE	CEGEP DE LEVIS-LAUZON	COMMISSION SCOLAIRE DE CHICOUTIMI
Perception des frais et émission d'un reçu.	Reçu officiel fait à la main.	Reçu officiel fait à la main.	Reçu provisoir fait à la main.	Les frais sont perçus à l'inscription. Le reçu officiel est fait à la main et expédié par la poste.	Le formulaire complété sert de reçu.
Remboursement.	L'étudiant ne retourne pas son reçu. On fait une note au service financier. Deux semaines de délai pour le chèque.	L'étudiant fournit les reçus. Le service financier émet un chèque de remboursement. Le délai est de 2 semaines.	On envoie une liste au service financier. L'étudiant doit se présenter avec son reçu. Délai de deux semaines.	L'étudiant fournit une copie du reçu. Le service financier émet un chèque de remboursement. Délai de 3 semaines.	Chaque centre à son compte de dépôt et son compte de retrait. Les centres sont autonomes sur ce point.
Equipement informatique.	Rien dans les limites du service, Burroughs situé à Jonquière, secteur Arvida.	Une machine à traitement de texte, un écran relié au système central. Burroughs situé à Jonquière secteur Arvida.	2 terminaux reliés au Vax, 1 fixe, l'autre mobile. 1 système clé d'I.B.M. (Traitement de texte).	7 systèmes clé d'I.B.M. 1 P.C. d'I.B.M.	5 écrans reliés à l'ordinateur Burroughs de la C.S. un micro, et un traitement de texte.
Validation de l'information à transmettre au Ministère.	Faite par le personnel du service et du registrariat. Aucune personne n'est responsable.	Faite entièrement par le personnel du service. Un P.N.E. est responsable.	Faite entièrement par le personnel du service. Un P.N.E. est responsable.	Faite entièrement par le service du registrariat.	Faite par le personnel du service, le service d'accueil et référence est responsable.
Transmission des étudiants au Ministère.	On transmet tous les noms d'étudiants.	On transmet tous les noms d'étudiants.	Seulement les noms d'étudiants suivant des cours crédités sont transmis.	Seulement les noms d'étudiants suivant des cours crédités sont transmis.	Tous les noms d'étudiants sont transmis.
Sanctions maison	Pas tout le monde, si on a le temps. Faites à la dactylo.	Tout le monde, faites à la dactylo, on veut essayer de les produire à l'aide de la Micom.	Emission automatique, si l'étudiant complète 70% et plus des heures de cours.	Plusieurs catégories sont émises. Elles sont toutes faites à la dactylo.	Plusieurs catégories sont émises. Elles sont toutes préparées à la dactylo.

Nous pouvons ajouter qu'au Cégep de Jonquière, on cumule un fichier sur les cours et la clientèle à l'aide de l'appareil à traitement de texte MICOM. L'exploitation qui en est faite mérite d'être vue. Le fait que le personnel soit constamment obligé de mettre à jour deux banques de données ne facilite pas la tâche. Ce fichier contient plus de dossiers d'étudiants adultes que celui du Centre d'informatique.

Au Cégep de Hauterive, on est présentement à la recherche de moyens et d'outils informatisés pour faciliter le travail. On a déjà contacté des cégeps qui ont développé et qui utilisent certains de ces outils. C'est ainsi qu'ils nous ont appris que le service de l'éducation aux adultes du Cégep de Rivière-du-Loup est passablement avancé. En effet, à ce Cégep, on utilise des micro-ordinateurs reliés à un mini. Les dossiers d'étudiants sont traités à l'aide d'une base de données et les incidences monétaires des cours sont évaluées à l'aide d'un multiplan.

Au Cégep de Lévis-Lauzon, on comptabilise les inscriptions à l'aide du micro-ordinateur P.C. d'I.B.M. On utilise ce dernier pour accumuler les données sur la clientèle inscrite et les données comptables. Toutefois, il n'y a pas cumul de celles-ci. Après chaque session elles sont détruites et on recommence à zéro.

Aucun des services consultés ne fait l'inscription en temps réel. A Rivière-du-Loup on nous a avoué que cela était possible, même si on ne le faisait pas étant donné la disparité géographique des inscriptions. Une chose est certaine, c'est que tous ces services sont à la recherche de meilleurs moyens pour gérer l'information qu'ils accumulent et utilisent. D'ailleurs ils ont déjà acquis certains équipements informatisés.

Nous remarquons qu'il y a deux cégeps qui ne transmettent pas au Ministère les données sur les étudiants qui s'inscrivent à des cours non crédités. Il serait bon que le responsable du service de l'éducation aux adultes vérifie l'opportunité de l'obligation qu'il se donne de transmettre ces données. Si la transmission n'est pas nécessaire, cela permettrait de modifier sensiblement le traitement de l'information lors des inscriptions.

Evidemment, nous aurions pu étendre notre enquête à d'autres services. Mais là n'est pas le but de notre propos. Nous croyons cependant que ceux qui donneront suite à la présente étude devront le faire.

6.2 LE SYSTEME REALISTE (notre recommandation)

Les résultats de nos démarches auprès des autres services de l'éducation aux adultes nous ont amenés à porter des jugements de valeur sur certains des éléments du système idéal. C'est ainsi que nous écartons les points qui font intervenir d'autres services du collège ou qui sont irréalistes.

- Il n'est pas nécessaire d'incorporer une banque informatisée des ressources humaines. Toutefois, il est très important que sa gestion soit centralisée au service ou ailleurs dans l'institution. Nous laissons le soin à la direction du Cégep de déterminer à quel endroit la gestion de cette banque devrait se faire.
- Nous ne jugeons pas important d'inclure un système d'inventaire. Nous croyons qu'en améliorant les échanges avec le service de l'équipement, le système en place peut répondre facilement à la demande.
- Le service financier doit rester le maître d'oeuvre de la gestion des dépôts et des remboursements. S'il y avait clarification dans les échanges d'information et dans les responsabilités mutuelles, il y aurait sûrement amélioration.
- Il n'est pas obligatoire que le service soit le seul utilisateur de l'ordinateur et que celui-ci soit indépendant de l'ordinateur régional.

-Que toutes les personnes du service aient un écran serait vraiment superflu.

Après avoir repoussé ces éléments, nous pouvons retenir ou modifier ceux qui restent pour définir un système réaliste. Nous sommes persuadé que ceux-ci amélioreront sensiblement les situations vécues par le personnel et les étudiants lors des inscriptions. De plus, cela permettra de libérer le personnel de certaines tâches monotones et ainsi augmenter les services à la clientèle.

Ainsi nous **RECOMMANDONS** :

A) De développer un système informatisé de gestion spécialement élaboré pour répondre aux besoins du service de l'éducation aux adultes.

B) Que ce système soit conçu pour permettre la création, la mise à jour, l'interrogation, l'exécution ou l'impression en temps réel de documents tels que:

-la feuille de route,

-les calculs d'incidence,

-les données sur les étudiants lors des inscriptions,

-les formulaires d'inscription,

-les reçus,

-les rapports comptables,

-les données sur les inscriptions par groupe,

-les listes d'étudiants par groupe,

-les répertoires d'étudiants par groupe,

-des séries d'étiquettes d'étudiants triées selon différentes caractéristiques,

-etc.

C) Que ce système soit conçu pour permettre l'exécution en temps différé de productions plus volumineuses telles que:

-les bulletins,

-les attestations ou sanctions,

-différentes statistiques,

-etc.

D) Que toutes les productions soient exemptes de données de l'enseignement régulier et vice versa.

E) Qu'il puisse y avoir échange d'information avec le système de l'enseignement régulier.

F) Qu'une personne soit responsable de la gestion de ce système informatisé. C'est-à-dire qu'elle aurait comme rôle de :

-participer à la conception du système,

-initier les autres personnes du service à son utilisation,

-assurer la validité et la cohérence de l'information utilisée,

-effectuer des recherches pour améliorer le système.

Pour élaborer un tel système, il faudra l'aborder avec une orientation complètement différente de celle qui existe pour celui de l'enseignement régulier. L'ouverture d'un dossier d'étudiant et l'inscription doivent être plus faciles. Ce sont là des exemples à prendre en considération lors de la conception. De plus, pour assurer les meilleures chances possibles de succès, il serait bon de planifier une stratégie d'implantation afin de permettre au personnel de mieux connaître le système et de l'utiliser au maximum. Pour cela, nous jugeons essentiel qu'une personne du service prenne le leadership dans la mise en opération et la gestion du système d'information.

Il ne s'agit pas ici d'ajouter du personnel, puisque cette tâche pourrait être accomplie par un des professionels du service. En effet, le système informatisé que nous proposons permettra de libérer le personnel de soutien de certaines opérations. Ces libérations pourraient être comblées à l'aide du travail de bureau que les professionnels font présentement. Par la suite, en réaménageant la tâche de ces derniers, on affectera ce rôle à l'un d'eux comme faisant partie d'une de ses responsabilités.

Afin de réaliser ce système d'information, on peut imaginer plusieurs scénarios. A la section suivante, nous en présenterons trois.

6.3 DES SCENARIOS DE REALISATION

Dans cette section, nous présentons trois scénarios qui pourraient permettre la réalisation du système que nous proposons. Pour chacun d'eux, nous fournirons une liste des avantages et des désavantages qui pourront servir de base lors des travaux qui suivront la présente étude.

6.3.1 Améliorer le système existant.

-Créer une banque de données spécifique pour le secteur de l'éducation aux adultes.

-Acheter de nouveaux logiciels et faire développer par le personnel du service informatique régional tous les programmes nécessaires au bon fonctionnement du système.

-Munir le service d'écrans et d'imprimantes permettant un accès intéractif à la banque centrale. Nous croyons que deux écrans et deux imprimantes en permanence suffiraient. Il faudrait prévoir différents branchements pour en ajouter lors des inscriptions.

Les avantages de ce scénario sont:

-Un système plus facilement exportable vers les autres cégeps de la région, parce que conçu sur un ordinateur à utilisation conjointe;

-Le coût d'achat de logiciels pourrait être partagé;

-Le coût d'élaboration des nouveaux programmes pourra être nul ou partagé avec les autres cégeps de la région;

-L'achat d'équipement est minime; On peut trouver des écrans et des imprimantes pour environ 1000,00$ l'unité; L'investissement total pourra être partagé entre l'enseignement régulier et l'enseignement aux adultes;

-Plusieurs productions sont déjà disponibles, il s'agira de les adapter au nouveau système;

-Pas besoin d'opérateur supplémentaire pour prendre des copies de la banque, et échange d'information très facile avec l'enseignement régulier;

-Sa mise en opération peut se faire à court terme.

Les désavantages de ce scénario sont que:

-Pour que les développements avancent, il faut réunir des personnes de cinq endroits différents et elles ne sont pas toujours disponibles en même temps;

-Pour obtenir un développement particulier, il faut négocier avec les autres;

-Les heures d'utilisation sont fixes, les modifications sont possibles, mais en bout de ligne il y a toujours un perdant;

-Le fait d'être plusieurs en même temps à utiliser les mêmes programmes augmente le temps de réponse;

-Présentement, il est impossible de cumuler les données sur plus d'une année;

-Si l'on veut faire du traitement de texte, il faudra acheter un appareil supplémentaire.

6.3.2 Placer au service un micro-ordinateur tampon.

-Acheter un micro-ordinateur compatible avec l'ordinateur régional et ayant une mémoire suffisante pour permettre de conserver les dossiers de deux années de calendrier.

-Acheter les logiciels et faire développer des programmes.

-Munir le service d'imprimantes et d'écrans reliés à la banque de données du micro.

Les avantages de ce scénario sont que:

-La disponibilité de l'ordinateur est gérée par le personnel du service;

-On peut ajouter du traitement de texte sans acheter d'appareils plus sophistiqués;

-Son exportation vers les autres cégeps de la région est possible;

-Le nombre de dossiers d'étudiants de la banque est plus grand;

-Le temps réponse sera plus rapide;

-Il y aura plus d'autonomie dans les développements, sans avoir à négocier avec les autres et réunir un

comité; Certains développements pourront se faire par le personnel du service;

-L'échange d'information avec l'enseignement régulier, quoique plus long, est très facile;

-Sa réalisation est possible à court terme.

Les désavantages de ce scénario sont que:

-Le coût d'achat d'équipement et de logiciels est plus élevé, à moins qu'il y ait concertation régionale dans le choix de l'équipement et ainsi partage du coût;

-Il sera nécessaire de prévoir les ressources monétaires et humaines pour obtenir des développements plus sophistiqués;

-Pour éviter des pertes d'information, il faut prévoir les ressources matérielles et humaines pour effectuer des copies de la banque.

6.3.3 Se servir de l'ordinateur présentement utilisé pour l'enseignement.

-Acheter des logiciels et faire développer les programmes nécessaires au bon fonctionnement du système.

-Munir le service d'écrans et d'imprimantes pour avoir un accès interactif à la banque.

-Prévoir un moyen de communication avec l'ordinateur régional.

Les avantages de ce scénario sont:

-Le coût des appareils.

-Le coût d'élaboration des nouveaux programmes peut être minime si l'on utilise des étudiants en stage.

-La disponibilité de l'ordinateur.

-La facilité des développements.

-La banque de données plus volumineuse.

-Le temps de réponse.

Les désavantages de ce scénario sont que:

-Le fait d'utiliser cet ordinateur pour faire de la gestion peut nuire à l'enseignement;

-La présence d'un opérateur sera nécessaire pour effectuer les copies de la banque et transférer l'information à l'ordinateur régional;

-Il faut partir à zéro pour l'élaboration de tous les programmes;

-Sa mise en opération sera à plus long terme, si l'on veut profiter des stagiaires;

-La banque est moins en sécurité, parce que plus accessible aux étudiants.

Même si nous n'évaluons pas de façon très précise le coût de chacun de ces scénarios, nous favorisons l'installation d'un ordinateur tampon au service de l'éducation aux adultes pour les raisons suivantes:

-Cela permettra plus d'autonomie au service.

-Ce scénario sera exportable vers les autres cégeps de la région.

-Plusieurs programmes sont déjà disponibles.

-Le coût des développements futurs et l'achat de certains logiciels pourront être partagés.

-La banque de données sera plus en sécurité.

-Le traitement de texte pourra être ajouté facilement.

-Cela permettra une meilleure réalisation de notre recommandation.

Pour finir, nous attirons votre attention sur le fait que le coût de réalisation de ce scénario est étroitement lié à l'utilisation de ce système par les autres cégeps de la région. La direction du Cégep de Chicoutimi devra sûrement entreprendre une démarche afin de convaincre les représentants des autres cégeps du bien-fondé de développer et d'exploiter un tel système informatisé. S'il s'avérait utile que nous participions à cette démarche, nous y collaborerions avec plaisir.

7. CONCLUSION

Depuis quelques années, le service de l'éducation aux adultes du Cégep de Chicoutimi subit des contraintes qui ne font qu'augmenter. Contraintes liées à la diversité et à l'augmentation des clientèles, contraintes liées à la transmission d'information à divers organismes.

Le système d'inscriptions étant rendu insatisfaisant, nous avons eu comme mandat d'analyser tout le traitement de l'information en rapport avec les inscriptions afin de recommander une solution qui permettra au personnel du service de mieux gérer l'information qu'il traite, d'améliorer le service à la clientèle et de diminuer les files d'attente lors des inscriptions.

La méthode d'analyse que nous avons utilisée considérait le côté humain du personnel du service. C'est ainsi qu'après avoir disséqué sous la forme d'un diagramme les grands champs d'activités retenus, nous avons rencontré une à une les personnes du service pour recueillir leurs perceptions face au système existant et leurs souhaits pour un système amélioré.

A la lumière des données recueillies, nous avons décelé une duplication importante dans le traitement de l'information. Plusieurs données sont retranscrites soit pour les adapter à un document personnel de planification, pour produire un document à transmettre à l'étudiant ou à un autre service. Nous sommes persuadé que la duplication est la principale cause de la difficulté qu'a le service à s'ajuster à ses nouvelles contraintes. Alors, s'il y avait informatisation de plusieurs données, on l'éliminerait.

Pour cela, nous avons élaboré un système qui répond à toutes les améliorations manifestées lors de notre démarche. Mais, après enquête auprès d'autres services, nous jugeons que certains éléments de ce système sont superflus et dans certains cas en dehors de notre mandat. Ainsi, nous définissons une solution plus réaliste qui devient notre recommandation.

Cette recommandation porte sur le développement d'un système informatisé conçu par et pour les besoins du service de l'éducation aux adultes. Nous sommes convaincu qu'elle répond en totalité aux attentes exprimées par la direction du Cégep lors de l'attribution de notre mandat. En effet, elle permettra d'éliminer la duplication, de rendre accessible plus rapidement l'information, d'améliorer le service à la clientèle, de faciliter le travail lors des inscriptions, etc.

Plusieurs scénarios de mise en opération de ce système peuvent être développés. Nous retenons les trois qui nous semblent les plus réalistes dans le contexte actuel. Sans effectuer une analyse rigoureuse coût/bénéfice de chacun, nous favorisons tout de même le scénario qui permettra au service d'être plus autonome et qui pourra être développé en collaboration avec les autres cégeps de la région. Nous osons croire que cette col'aboration sera facile à obtenir et sera bénéfique pour tous.

ANNEXE A

LISTE DES DIFFERENTES DONNEES REGROUPEES PAR CATEGORIES D'INFORMATION UTILISEE ET TRAITEE AU SERVICE DE L'EDUCATION AUX ADULTES.

A- Information relative aux étudiants.
- -Nom et prénom;
- -Code permanent;
- -Numéro de demande d'admission;
- -Date de naissance;
- -Adresse;
- -Citoyenneté;
- -Langue maternelle;
- -Occupation;
- -Cours suivis;
- -Notes obtenues;
- -Attestation obtenue;
- -Employeur;
- -+d'autres renseignements utiles;
- -Etc.

B- Information provenant du M.E.S.S.T.Q.
- -Lois et règlements de l'enseignement collégial;
- -Façon de transmettre les données sur:
  - -la clientèle,
  - -les cours,
  - -les professeurs;
- -Les délais pour les différentes transmissions;
- -Liste des cours permis;
- -Liste des programmes autorisés;
- -Etc.

C- Information relative aux cours.
- -Types de cours:
  - -formation générale,
  - -formation professionnelle,
  - -formation socio-culturelle;
- -Les exigences en ressources humaines;
- -Titre exact et code du cours;
- -Durée, nombre d'unités;
- -Exigences pour les laboratoires et le matériel;
- -Le financement;
- -Les frais d'inscription ou de scolarité;
- -Etc.

ANNEXE A(suite)

D- Information relative aux inscriptions (pour chaque session).
- -Nombre de groupes;
- -Nombre d'étudiants par groupe;
- -Listes des étudiants par groupe;
- -Liste des étudiants inscrits;
- -Le total des frais perçus;
- -Les dépôts effectués;
- -Les remboursements effectués;
- -La comptabilisation du nombre d'heures d'enseignement dispensées;
- -Etc.

E- Information relative au personnel enseignant en fonction.
- -Copie du contrat;
- -S.P.O.C.
- -S.T. C.

F- Information relative à une banque de ressources enseignantes disponibles.
- -Curriculum vitae d'individus de l'extérieur du Cégep;
- -Liste du personnel enseignant à l'enseignement régulier.

G- Information relative au lieu physique du collège.
- -Liste des locaux de classe;
- -Liste des laboratoires;
- -Leurs particularités;
- -Leur disponibilité;
- -Leur accessibilité.

H- Information relative à la gestion quotidienne du Cégep.
- -Procédures venant: -des services pédagogiques;
  - -du service financier;
  - -du service de l'équipement;
  - -du service du personnel;
  - -du secrétariat général.

I- Information relative à la gestion des différents personnels.
- -Ententes des cadres et gérants;
- -Convention collective de P.N.E.
- -Convention collective des professeurs;
- -Convention collective des employés de service;
- -Classification des employés;
- -Etc.

ANNEXE B

LISTE DES CODES DES INTERVENANTS

A Directeur adjoint à l'éducation aux adultes

B Coordonnateur de la recherche et du développement

C1 Conseiller pédagogique, secteur administratif et informatique

C2 Conseiller pédagogique, secteur industriel

C3 Conseiller pédagogique, secteur santé et formation générale

C4 Conseiller pédagogique, secteur paramédical et socio-culturel

D1 Agent de bureau classe principale

D2 Agent de bureau classe I

D3 Agent de bureau classe II

D4 Agent de bureau classe II surnuméraire

D5 Agent de bureau classe II surnuméraire

E1 Externe au service, mais à l'intérieur du Cégep

E2 Externe au service et hors du Cégep

F1 Etudiant

F2 Client (un employeur ou un groupes d'employeurs)

P Professeur, enseignant, formateur

ANNEXE C

LISTE DES RAPPORTS D'INFORMATION EXISTANTS

R- 01 Banque de ressources humaines disponoble pour l'enseignement, propre à chaque professionnel.

R- 02 Liste des responsables de la coordination départementale (R.C.D.) à l'enseignement régulier.

R- 03 Document de planification personnel du professionel (sur un mémo ou en mémoire humaine).

R- 04 Exigences de la personne ressource ou du client.

R- 05 Rapport d'évaluation des activités.

R- 06 Lettre au R.C.D. confirmant l'utilisation du matériel.

R- 07 Demande d'achat ou de location de matériel au directeur du service.

R- 08 Prévision des activités de formation, par conseiller pédagogique.

R- 09 Confirmation au bureau du registraire ou au service de sécurité de l'utilisation d'un local.

R- 10 Suggestion d'une ressource par personnes interposées.

R- 11 Entente avec un organisme externe pour le prêt de matériel.

R- 12 Demande pour effectuer les démarches pour obtenir le matériel nécessaire.

R- 13 Confirmation au directeur des services techniques de l'utilisation de laboratoires.

R- 14 Lettre ou mémo à un organisme confirmant l'utilisation d'un de ses locaux.

R- 15 Connaissances personnelles.

R- 16 Plan de cours.

R- 17 Demande d'aménagement d'un local.

R- 18 Politique de subvention de différents organismes.

R- 19 Politique du service par rapport aux frais d'inscription.

R- 20 Politique des frais de scolarité du service.

R- 21 Cahiers de l'enseignement collégial.

R- 22 Document publicitaire de l'année précédente modifié manuellement.

R- 23 Proposition d'engagement d'un professeur.

R- 24 Demande du professeur.

R- 25 Attestation de participation à un cours (plusieurs formes).

R- 26 Demande de l'étudiant.

R- 27 Note pour préparer une demande de sanction du Ministère.

R- 28 Bulletin cumulatif de l'étudiant.

R- 29 Information sur la grille de cours d'un programme.

R- 30 Bulletins antérieurs de l'étudiant (documents appuyant la demande).

R- 31 Contenu des cours déjà suivis.

R- 32 Formulaire accordant l'équivalence ou l'exemption.

R- 33 Contact avec d'autres professionnels du collège.

R- 34 Contenu des cours de l'enseignement collégial.

R- 35 Document précisant le numéro du cours, le titre, les frais, le jour et l'heure.

R- 36 Décision du responsable du service en rapport avec la confirmation d'un cours.

R- 37 Formulaire de demande d'équivalence.

R- 38 Budget annuel octroyé par la D.G.E.C. et la D.G.E.A.

R- 39 Analyse du coût antérieur des activités autofinancées.

R- 40 Analyse des inscriptions antérieures dans des cours préalables.

R- 41 Prévision budgétaire en heures/groupe et en heures/étudiant par code de financement.

R- 42 Document "prévision des activités" corrigé.

R- 43 Total des reçus émis depuis le dernier dépôt.

R- 44 Total des sommes perçues depuis le dernier dépôt (argent et chèques).

R- 45 Bordereau de dépôt.

R- 46 Liste de tous les chèques encaissés depuis le dernier dépôt.

R- 47 Nombre de formulaires accumulés par groupe/matière.

R- 48 Liste des cours confirmés.

R- 49 Liste des cours en attente.

R- 50 Liste des cours annulés.

R- 51 L'incidence sur les prévisions budgétaires des inscriptions dans les cours confirmés.

R- 52 Document du Ministère intitulé: "Distribution des étudiants de l'éducation aux adultes".

R- 53 Liste des étudiants dans chacun des groupes.

R- 54 Contestation des données du Ministère.

R- 55 Catalogue des cours maison.

R- 56 Chemises identifiées aux groupes contingentés.

R- 57 Nombre de formulaires dans la chemise.

R- 58 Formulaire (D.A.) en cinq copies qui est remis à l'étudiant.

R- 59 Financement par groupe/élève.

R- 60 Formulaire "La situation réelle (D.G.E.A.S.)".

R- 61 Facture à un client.

R- 62 Formulaire "Queb" complété.

R- 63 Les copies du formulaire D.A. complétées et signées par l'étudiant.

R- 64 Document publicitaire sur les cours offerts.

R- 65 Confirmation verbale.

R- 66 Dépliant publicitaire sur lequel on ajoute le numéro de groupe, le numéro de la matière et le numéro du local.

R- 67 Formulaire D.A.avec les parties ombrées complétées.

R- 68 Reçu en trois copies dont deux sont remises à l'étudiant.

R- 69 Numéro du reçu.

R- 70 Chèque identifié avec numéro du reçu.

R- 71 Copie rose du formulaire remise à l'étudiant.

R- 72 Directive à l'étudiant.

R- 73 Indication de l'étudiant.

R- 74 Formulaire d'inscription corrigé.

R- 75 Avis à l'étudiant d'un remboursement possible.

R- 76 Copie bleue du formulaire D.A.

R- 77 Demande de remboursement.

R- 78 Chemise du groupe annulé avec les formulaires.

R- 79 Téléphone fait à l'étudiant.

R- 80 Copie blanche du formulaire D.A. corrigée.

R- 81 Fichier social local.

R- 82 Fichier social régional.

R- 83 Liste des D.A. acceptées depuis 1967.

R- 84 Dossiers d'étudiants bien identifiés.

R- 85 Liste des matières au S.I.C.C.

R- 86 Liste des matières au fichier local.

R- 87 Document regroupant toutes les informations pour créer un groupe: numéro et nom du professeur, numéro du groupe, numéro de matière, local, financement,etc.

R- 88 Listes des étudiants par groupe.

R- 89 Listes avec les notes transmises par les professeurs.

R- 90 Listes informatisées avec les notes retranscrites.

R- 91 Les copies blanches du formulaire D.A. sans numéro de reçu.

R- 92 Liste cumulative des étudiants ayant un bulletin retenu.

R- 93 Les bulletins retenus.

R- 94 Formulaire D.A. complété par l'étudiant.

R- 95 Liste des étudiants inscrits.

R- 96 Toutes les données mécanisées sur les étudiants et les groupes.

R- 97 Demande d'un code permanent.

R- 98 Transmission des D.A.

R- 99 Transmission des F.I.

R-100 Transmission des I.C.

ANNEXE D

LISTE DES RAPPORTS D'INFORMATION SOUHAITES

RS-01 Liste du contenu d'une banque de ressources humaines disponibles.

RS-02 Document de planification uniformisé et standardisé.

RS-03 Document montrant l'occupation des locaux utilisables pour l'enseignement.

RS-04 Formulaire à être complété par le professeur afin qu'il indique ses exigences en matériel pour son cours.

RS-05 Liste du matériel en inventaire.

RS-06 Emission d'une sanction pour tous les cours non répertoriés.

RS-07 Document de planification des heures/groupe et heures/élève (trié de façons différentes).

RS-08 Document comparatif entre les prévisions et les inscriptions réelles.

RS-09 Rapport de tous les reçus émis depuis le dernier dépôt.

RS-10 Liste de tous les chèques reçus depuis le dernier dépôt.

RS-11 Simulation de l'incidence des inscriptions sur le budget.

RS-12 Liste des groupes confirmés, en attente et annulés.

RS-13 Nouvelle présentation de l'état des groupes, nombre par statut (enseignement régulier et enseignement aux adultes).

RS-14 L'état des inscriptions dans chacun des groupes.

RS-15 Formulaire pour effectuer la consultation d'un département relativement à une équivalence ou une exemption.

RS-16 Informatisation en temps réel ("on line") des données recueillies sur le formulaire D.A.

RS-17 Un formulaire complété par informatique.

RS-18 Un reçu émis par informatique (sur le champ).

RS-19 Modification de l'inscription à l'écran.

RS-20 Liste des nouveaux sans antécédent au Cégep de Chicoutimi.

RS-21 Liste des nouveaux avec des antécédents au Cégep de Chicoutimi.

RS-22 Liste des étudiants par groupe avec plus d'information.

RS-23 Contrôle informatisé de la retenue des bulletins.

RS-24 Ouverture d'un dossier d'étudiant sans l'obligation du numéro de D.A.

RS-25 Transmission des D.A., F.I.,I.C. de façon distincte entre l'enseignement régulier et l'enseignement aux adultes.

ANNEXE E

CONTENU DETAILLE DES GRILLES D'ANALYSE

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIAGRAMME # 1

Case # 1	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités									
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)					Extrant(s)				
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo		Inform.		Oral	Mémo		Inform.		Pas Préf.	Non inf	Informa			Pas Préf	Non inf	Inform.		
					F	In.	I	P		F	In.	I	P			I	P			I	P		
S'assurer d'un minimum de disponibilité d'une ressource humaine pour dispenser un cours.	C 1	C 1	C 1			R-01					R-03			R S-01				R S-02				
	E 1				R-07																		
			A							R-09													
	C 2	C 2	C 2			R-02					R-03					R S-01		R S-02				
	E1 ou E2			R-10	R-07																		
			A							R-08													

COMMENTAIRES GENERAUX

- Centraliser la banque de ressources humaines, une pour tout le service et elle serait mise à jour régulièrement.
- Structurer une procédure de sélection et d'embauche des ressources humaines.
- Uniformiser un document de planification.

F : Formel
I : Informel
E : Ecran
P : Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIAGRAMME # : 1

Case # 1	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo F	Mémo In.	Inform. I	Inform. P	Oral	Mémo F	Mémo In.	Inform. I	Inform. P	Pas Préf.	Non Inf.	Inform. I	Inform. P	Pas Préf.	Non Inf.	Inform. I	Inform. P
(Suite)	C 3	C 3	C 3			R-01					R-03			R S-01				R S-02			
	E1 ou E2			R-10	R-02																
			A							R-08											
	C 4	C 4	C 4	R-15		R-01					R-03			R S-01				R S-02			
	E1 ou E2			R-10	R-02																
			A							R-08											

COMMENTAIRES GENERAUX :

F - Formel
I - Informel
E - Ecran
P - Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIAGRAMME # 1

Case # 2	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo F	Mémo In.	Inform. E	Inform. P	Oral	Mémo F	Mémo In.	Inform. E	Inform. P	Pas Préf.	Non Inf.	Informa. E	Informa. P	Pas Préf.	Non inf.	Inform. E	Inform. P
Déterminer l'utilisation de matériel spécialisé.	C 1	C 1			R-05																
	P ou F2			R-04																	
			E 1								R-04										
			A							R-07 R-08											
	C 2	C 2				R-15									R S-04						
	P ou F2			R-04																	
			E 1							R-06											
			E 2							R-11											
			A							R-07											
										R-08											

COORDONNATEURS GENERAUX :

- Systématiser le classement des différents documents utilisés lors des échanges.
- Etablir une formule de demande de matériel à l'usage des professeurs.
- Clarifier une procédure d'achat de matériel spécialisé.
- Mettre sur pied un système d'inventaire et d'entretien du matériel.

F - Formel
I - Informel
E - Ecran
P - Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIAGRAMME #: 2

Case # 2	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités								
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)				
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo F	Mémo In.	Inform. E	Inform. P	Oral	Mémo F	Mémo In.	Inform. E	Inform. P	Pas Préf.	Nun Inf	Informa E	Informa P	Pas Préf.	Nun Inf.	Inform. E	Inform. P
(Suite)		C 3																			
	P ou I2			R-04																	
			D 1						R-12												
										R-07											
			A							R-08											
	C 4	C 4																R S-05			
	P ou I2			R-04																	
			E 1							R-02											
			D 1						R-12												
										R-07											
			A							R-08											

COORDINATEURS GENERAUX:

F = formel
I = informel
E = Ecrou
P = Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIAGRAMME #: 1

Case # 3	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo		Inform.		Oral	Mémo		Inform.		Pas Préf.	Non Inf	Informa.		Pas Préf.	Non inf.	Inform.	
					F	In.	E	P		F	In.	E	P			E	P			E	P
Vérifier la disponibilité d'un local particulier.	C 1 P ou F 2	C 1	E 1 A	R-04	R-05				R-09	R-08				R S-03							
	C 2 P ou F 2	C 2	E 1 A	R-04					R-09	R-06				R S-03							

CONTRAINTES GENERALES:
- Centraliser la gestion de l'utilisation des locaux.
- Optimiser l'utilisation des locaux pendant le jour de façon à augmenter la disponibilité pour l'éducation aux adultes.

F - Formel
I - Informel
E - Ecran
P - Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIAGRAMME #: 1

Case # 3	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités								
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)				
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo F	Mémo In.	Inform. E	Inform. P	Oral	Mémo F	Mémo In.	Inform. E	Inform. P	Pas Préf.	Non Inf.	Informa E	Informa P	Pas Préf.	Non Inf.	Inform. E	Inform. P
(Suite)	C 3	C 3																			
	P ou F 2			R-04																	
			E 1							R-13											
			E 2							R-14											
			A							R-08											
	C 4	C 4												R S-03							
					R-16																
	P ou F 2			R-04																	
			E 1							R-09											
										R-13											
			E 2							R-14											
			A							R-17											
										R-08											

COMMENTAIRES GENERAUX:

F = Formel
I = Informel
E = Ecran
P = Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIAGRAMME #: 1

Case # 4	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités									
				Intrant(s)						Extrant(s)				Intrant(s)						Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo		Inform.			Oral	Mémo		Inform.										
					F	In.	E	P			F	In.	E	P	Pas Préf.	Non Inf.	Informa	E	P	Pas Préf.	Non Inf.	Inform.	E	P
Evaluer les disponibilités budgétaires avant d'offrir un cours	A	A	A		R-39 R-40 R-08 R-38						R-41 R-42						R	S-06				R	S-07
	C1,C2,C3,C4		C1,C2,C3,C4																				
	E ?																						

COMMENTAIRES GENERAUX:

- Le document de planification (R-41) qui est fait manuellement est très peu pratique. Il n'offre pas de possibilité d'ajout ou de modification dans l'ordre de présentation.
- C'est un élément clé de l'inscription.
- Compte tenu que la vérification des prévisions budgétaires en rapport avec les offres est longue, il n'y a pas de simulation pour mesurer l'incidence d'une modification.

F - Formel
I - Informel
E - Ecran
P - Papier

DIAGRAMME n° 1

Fiche n° 5	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités									
				Intrant(s)						Extrant(s)				Intrant(s)				Extrant(s)					
Description de l'activité de cette fiche	Antécédent(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo		Inform.			Oral	Mémo		Inform.										
					F	In.	E	P			F	In.	E	P	Pas Prét.	Non Inf.	Informa.		Pas Prét.	Non Inf.	Inform.		
																	E	P			E	P	
Déterminer le mode de financement d'un cours en précisant: les frais d'inscription et/ou de scolarité, le titre et le code exact, le nombre d'unités si nécessaire.	A F 2	C1, C2, C3, C4	C 2		M-42 M-19 M-20 M-18 M-21 M-55						M-35	M-22											

CONSIDERATIONS GENERALES :
- La politique des frais pour les cours autofinancés n'est pas toujours claire.
- L'information résultant de cette activité sera utilisée par C2 pour préparer un document publicitaire.

F = Formel
I = Informel
E = Ecran
P = Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'ASSISTANT

DIAGRAMME n° 2 A

Case # 1 & 2	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)						Extrant(s)				Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo		Inform.		Oral	Mémo		Inform.		Pas Prév	Mém Inf	Informa		Pas Prév	Mém. inf	Inform	
					I	In.	I	P		F	In	I	P			I	P			I	P
Déterminer si un cours est contingenté et s'il y a encore des places disponibles	A, C1, C2, C3, C4				R-64																
					R-56																
	D I	D I			R-57																
			F I							R-58											

COMMENTAIRES GENERAUX :

- C'est D I qui a fait le travail préparatoire, sa mémoire est mise à contribution.
- Un formulaire est remis à tous les étudiants. Les étudiants suivant des cours de formation professionnelle doivent en compléter autant qu'ils ont de I.C.
- On recueille sur ce formulaire l'information nécessaire pour ouvrir un dossier au Ministère et/ou pour obtenir du financement de la C.F.P. ou la D.G.E.A.
- L'informatisation de cette recherche faciliterait le travail, surtout si l'un devait remplacer la personne à l'accueil.
- Tous les étudiants, sans exception, reçoivent un formulaire.

F : Formel
I : Informel
E : Ecran
P : Papier

DIAGRAMME # 2 A

Case # 5	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieurs(s)	Oral	Donn. F	Donn. In	Interm. I	Interm. P	Oral	Donn. F	Donn. In	Interm. I	Interm. P	Pas Pref.	Non Int.	Informa. I	Informa. P	Pas Préc.	Non Int.	Inform. I	Inform. P
Compléter les parties	F 1				R-94																PS-17
ombragées du formulai-	C 2				R-64											PS-16					
re.	D 2					R-66															
		D2, D3, D4, D5	D2, D3, D4, D5		R-69					R-67											PS-18
Percevoir le montant.																					
Mettre un reçu.																					
Aviser l'étudiant.	D2, D3, D4, D5	D2, D3, D4, D5				R-66				R-68											
			D 1							R-70											
										R-68											
		I1	F 1						R-72	R-71											

COMMENTAIRES GENERAUX :

- La partie ombrée est complétée à la main.
- Les reçus sont faits à la main, il y a beaucoup de transcription dans cette activité, cela augmente le risque d'erreurs.
- On classe les formulaires par groupe/matière afin de connaître le nombre d'inscription dans chacun d'eux.
- Lorsqu'il s'agit de repérer le ou les formulaires d'un individu, cela complique grandement la recherche.

F - Formel
I - Informel
E - Ecran
P - Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'ORGANISATION

DIAGRAMME # 2 A

Case # 6	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités								
				Intrant(s)						Extrant(s)				Intrant(s)				Extrant(s)				
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Écrit		Inform.			Oral	Écrit		Inform.			Informe.				Informe.		
					F	In.	I	P			F	In.	I	P	Pas Prêt	Non Inf.	I	P	Pas Prêt	Non inf.	I	P
Faire le dépôt des sommes perçues durant une période d'inscription.	D 1				R-44																	
	D2, D3, D4, D5				R-43																	
		A	X 1								R-45 R-46						RS- 09				RS- 10	

COMMENTAIRES GENERAUX:

- S'il n'y a pas concordance entre R-43 et R-44 la vérification est très lourde.
- Il faut fermer le service pour effectuer un dépôt. Le travail à faire pendant les journées intensives d'inscription équivaut à deux personnes par demi-journée.
- On ne peut attendre à la fin des inscriptions, ceci augmenterait les difficultés lors du repérage des erreurs.
- L'informatisation de la perception et de l'émission des reçus permettrait de diminuer les risques d'erreurs et de sauver du temps pour cette opération. Dans la période de temps allouée aux étudiants pour les inscriptions pourrait être augmentée.

F - Formel
I - Informel
E - Ecran
P - Papier

Cases : 1 & 2

Description de l'activité de cette case	Intervenant(s) Antécédent(s)	Intervenant(s) Immédiat(s)	Intervenant(s) Ultérieur(s)	Rapports d'information existants — Intrant(s) Oral	Intrant(s) Ecrit F	Intrant(s) Ecrit In.	Intrant(s) Inform. I	Intrant(s) Inform. P	Extrant(s) Oral	Extrant(s) Ecrit F	Extrant(s) Ecrit In.	Extrant(s) Inform. I	Extrant(s) Inform. P	Rapports d'information souhaités — Intrant(s) Pas Prof	Intrant(s) Non Inf	Intrant(s) Inform. I	Intrant(s) Inform. P	Extrant(s) Pas Prof	Extrant(s) Non Inf	Extrant(s) Inform. I	Extrant(s) Inform. P
Repérer le formulaire d'un étudiant lorsque celui-ci avise d'un désistement d'une modification à son inscription.	D1, D2 ou D3	D1, D2 ou D3	F 1	R 73	R-71					R-74											

COMMENTAIRES GENERAUX :

- Si l'étudiant n'a pas en main son formulaire et s'il ne se souvient pas clairement du groupe matière qu'il avait, alors c'est la chance qui détermine la durée de ce traitement.
- L'information en direct des données du formulaire permettrait un repérage plus facile.

F - Formel
I - Informel
E - Ecran
P - Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIAGRAMME : 2 B

Case # 3, 4 & 8	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo F	Mémo In.	Inform. E	Inform. P	Oral	Mémo F	Mémo In.	Inform. E	Inform. P	Pas Préf.	Non Inf	Informa. E	Informa. P	Pas Préf.	Non inf.	Inform. E	Inform. P
Déterminer si l'étudiant a droit à un remboursement ou s'il doit payer un montant additionnel lorsque celui-ci modifie son inscription.	F 1 A, C1, C2, C3, C4	D1, D2 ou D3	E 1 D1, D2, D3	R-73	R-68 R-71				R-75												

COMMENTAIRES GENERAUX:
- S'il n'a pas son reçu ou la copie rose du formulaire c'est très difficile de vérifier.
- L'informatisation de la perception des montants et de l'émission des reçus faciliterait cette activité.

F - Formel
I - Informel
E - Ecran
P - Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIAGRAMME #: 2 B

Case # 7	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo		Inform.		Oral	Mémo		Inform.		Pas Préf.	Non Inf.	Informa.		Pas Préf.	Non inf.	Inform.	
					F	In.	E	P		F	In.	E	P			E	P			E	P
Demander l'émission d'un chèque de remboursement.	D1,D2	D1,D2	X 1		[illegible]-76					[illegible]-77											

COMMENTAIRES GENERAUX:

- Les délais de remboursements sont très longs. Il y a certains problèmes lorsque l'étudiant a payé par chèque.
- Les étudiants se plaignent beaucoup de la lenteur des remboursements.

F - Formel
I - Informel
E - Ecran
P - Papier

DIAGRAMME n° 3

Tâche 1	Intervenant(s)			Rapports d'information existant.								Rapports d'information souhaités							
				Extrant(s)								Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antécédent(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Nom. F	Nom. In.	Inform. E	Inform. P	Oral	Nom. F	Nom. In.	Inform. E	Inform. P	Pas Pref.	Nom Inf	Informa E	Informa P	Pas Pref	Nom Inf	Inform E	Inform P
Prendre la décision de confirmer un cours.	D1,D2,D3	A	C1, C2, C3, C4 D1, D2, D3		R-51	R-47			R-16	R-48 R-49 R-50						RS-11 RS-14				RS-12	

COMMENTAIRES GENERAUX : - Etant donné que la mesure de l'incidence des inscriptions sur la prévision budgétaire est faite manuellement, on ne peut se permettre d'effectuer plusieurs simulations. Ainsi il peut arriver que des étudiants soient pénalisés parce que la décision optimale n'est pas prise.

F - Formel
I - Informel
E - Ecran
P - Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'ETUDIANT

DIAGRAMME : 3

Case # 3	Intervenant(s)			Rapports d'information entrants								Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)				Extrant(s)				Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antécédent(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Memo		Inform.		Oral	Memo		Inform.		Non Prév.	Non Inf.	Informa.		Pas Prév.	Non inf.	Informa.	
					F	In.	I	P		F	In.	I	P			I	P			I	P
Contacter les étudiants dans un groupe afin de les avertir de l'annulation du groupe.	A	D1,D2,D3	D 2 F 1		D-78				D-79	D-80						I5-19					

COMMENTAIRES GENERAUX :

- Lorsque l'étudiant s'inscrit à des cours de formation générale ou socio-culturelle un seul formulaire est utilisé et on sépare dans plus d'une chemise les copies du formulaire.
- Beaucoup de manipulation parce que la correction doit être faite sur la copie blanche du formulaire.

F - formel
I - informel
E - Ecran
P - Papier

DIAGRAMME : 3

Cas # 4 & 5	Intervenant(s)				Rapports d'information existants								Rapports d'information souhaités							
					Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de ce cas	Antécédent(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Trait	Nouv		Inform			Oral	Nouv		Inform		Pas Prét	Non Inf	Informa		Pas Prét	Non inf.	Inform	
					F	In	E	P			F	In	E	P			E	P			E	P
Recommander un professeur pour dispenser un cours.	A	C1,C2,C3, C4	C1,C2,C3, C4	D 1	R-36		R-03			R-65	R-23											
				P																		

91

COMMENTAIRES GENERAUX : - Les professionnels ont besoin régulièrement de connaître le nombre d'inscriptions dans les groupes. Ainsi ils peuvent intensifier les contacts avec les personnes ressources.

F - Formel
I - Informel
E - Ecran
P - Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'ETUDIANT

ANALYSE : 1

Case 6 7 & 8	Intervenant(s)			Rapports d'information existants								Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)				Extrant(s)				Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antécédent(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo F	Mémo In.	Inform. I	Inform. P	Oral	Mémo F	Mémo In.	Inform. I	Inform. P	Pas Prof.	Non Inf.	Informa. I	Informa. P	Pas Prof.	Non Inf.	Inform. I	Inform. P
Déterminer si l'étudiant a déjà fréquenté le Cégep de Chicoutimi	X 1	D 2	Toutes les personnes du service		R-80			R-81 R-82 R-83		R-84							RS-20 RS-21				

COMMENTAIRES GENERAUX :

- A cause du classement par numéro de groupe la manipulation est plus difficile.
- Le repérage de l'ancien numéro matricule ou numéro de D.A. de l'étudiant n'est pas toujours fait. Ceci entraîne la duplication de certains dossiers.

F - Formel
I - Informel
E - Ecran
P - Papier

GUIDE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

LANGAGE n° 3

Case n° 9	Intervenant(s)			Rapports d'information existants								Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)					Extrant(s)				Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo		Inform.		Oral	Mémo		Inform.	Pas Préf.	Mem Inf	Inform.		Pas Préf.	Mem Inf	Inform.	
					F	In.	E	P		F	In.	E	P			E	P		E	P
Expédier une copie du formulaire à la D.G.E.A. ou la C.F.P.	A				R-59															
					R-70															
		D 1			R-61					R-60										
Facturer des clients (un employeur, une association, un organisme, etc.).			E 2							R-62										
			F 2							R-61										

COMMENTAIRES GENERAUX : - L'information R-59 doit être acheminée à D 1 & D 2.

F = Formel
I = Informel
E = Ecran
P = Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIAGRAMME : 3

Case # 10	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo		Inform.		Oral	Mémo		Inform.		Pas Préf.	Non Inf	Informa.		Pas Préf.	Non inf.	Inform.	
					F	In.	E	P		F	In.	E	P			E	P			E	P
Effectuer le travail préparatoire à la mécanisation des données relatives:																					
aux étudiants	D2,D4,D5				R-80																
		D 2	D 2, P										R-88 R-95			RS-2[illegible]					RS-22
aux groupes/matière.	C1,C2,C3,C4				R-64																
		D 2	C 1							R-87											

COMMENTAIRES GENERAUX: - On utilise un terminal (écran) d'ordinateur pour entrer les données. Ce dernier n'est pas situé dans les limites physiques du service. Une personne du bureau du registraire mécanise les données relatives aux matières et groupes.
- Le numéro de D.A. est un élément obligatoire pour ouvrir un dossier à l'ordinateur. Il arrive fréquemment que le même numéro de D.A. soit octroyé à des individus différents.

F = Formel
I = Informel
E = Ecran
P = Papier

TABLE D'ANALYSE DE SYSTEME

DIAGRAMME : 1

Case # 11	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo		Inform.		Oral	Mémo		Inform.		Pas Préf.	Non Inf	Informa		Pas Préf	Non inf.	Inform.	
					F	In.	E	P		F	In.	E	P			E	P			E	P
Transmettre au Minis-	D2,D3,D4						R-96														RS-29
tère les différentes		E 2											R-97								
données relatives aux													R-98								
dossiers des étudiants.													R-99								
		E 1											R-100								

COMMENTAIRES GENERAUX:

- C'est le service régional des admissions qui effectue les demandes de transmission pour obtenir un code permanent ou pour transmettre une D.A.
- C'est le registraire qui effectue les demandes de transmission des données relatives aux F.I. et I.C.
- Lors de ces transmissions il n'y a pas de distinction entre les étudiants de l'enseignement régulier et ceux de l'éducation des adultes.

F = Formel
I = Informel
E = Ecran
P = Papier

95

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIAGRAMME - 3

Case # 13	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
Description de l'activité de cette case	Antécédent(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
				Oral	Mémo		Inform.		Oral	Mémo		Inform.		Pas Préf.	Non Inf.	Inform.		Pas Préf.	Non inf.	Inform.	
					F	In.	I	P		F	In.	I	P			I	P			I	P
Faire la conciliation entre les données enregistrées au Ministère et celles observées au Collège.	K 2							D-57													
	D 2							D-53													
		A								D-58							RS-13				

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX: - Vérification est faite lorsque le Ministère a fait connaître son enregistrement officiel de la clientèle.

F - Formel
I - Informel
E - Écran
P - Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'ÉTUDIANT

DIAGRAMME # : 4

Case # 1 & 2	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
				Oral	Mémo		Inform.		Oral	Mémo		Inform.		Pas Préf.	Non Inf.	Inform.		Pas Préf.	Non inf.	Inform.	
					F	In.	I	P		F	In.	I	P			I	P			I	P
Transcrire les notes des professeurs sur une autre liste avant de procéder à la mécanisation.	P	D 2	D 2			D-89							D-90								

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX:

- Une note est recueillie seulement pour les cours étant créditables. Ainsi pour les cours non répertoriés il n'y a pas de bulletin émis. Cela fait en sorte que le dossier magnétique de l'étudiant peut être détruit lorsqu'il y a réaménagement des espaces magnétiques (archivages).
- Pas de politique ni de procédure officielle sur la remise des notes.
- Retranscription peut générer des erreurs.

F - Formel
I - Informel
E - Écran
P - Papier

GRILLE SERVICE DE L'ETUDIANT

DIAGRAMME : 4

Case # 6	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo		Inform.		Oral	Mémo		Inform.		Pas Préf.	Mém Inf	Informa.		Pas Préf.	Mém. Inf	Inform.	
					F	In.	E	P		F	In.	E	P			E	P			E	P
Retenir les bulletins des étudiants qui sont en reste avec le semestre.		D 2			R-91					R-92 R-43											RS-21

COMMENTAIRES GENERAUX:

- Etant donné que les formulaires sont complétés à la main, il y a toujours place à l'erreur.
- Seul contrôle pour l'étudiant n'ayant pas payé, cela est fait aussi lors de la préparation des sanctions maison.

F - Formel
I - Informel
E - Ecran
P - Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIAGRAMME #: 5

Case # 3	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo		Inform.		Oral	Mémo		Inform.		Pas Préf.	Non inf	Informa		Pas Préf	Non inf	Inform.	
					F	In.	E	P		F	In.	E	P			E	P			E	P
Accorder à l'étudiant	P			R-24																	
une sanction maison	F 1			R-26																	
	C1,C2,C3, C4	C1,C2,C3, C4																			RS-06
			D 7							R-25											

COMMENTAIRES GENERAUX:

- La sanction maison est surtout utilisée pour les cours non créditables. Elle n'est pas utilisée pour tous ces cours, cela est laissé à la discrétion du professionnel.
- La sanction maison est un bon élément de marketing.
- Il n'y a pas de copie de ces attestations qui soit conservée au dossier de l'étudiant. Il n'y a pas de preuve que l'étudiant en ait reçu une.
- Dans certains cas il faut émettre une sanction maison en plus d'émettre un bulletin.
- Il devrait y avoir une émission automatique des attestations maison. Elles seraient remises au professeur et celui-ci les distribuerait à son dernier cours.
- Pour la session d'hiver 85 le nombre de sanctions maison dépasse 300, elles sont dactylographiées à la main. La personne qui les prépare n'a pas toujours le temps, ainsi on crée des injustices.

F = Formel
I = Informel
E = Ecran
P = Papier

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIALOGUE # 5

Case # 5, 6 & 7	Intervenant(s)			Rapports d'information contenants										Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antécédent(s)	Immédiat(s)	Utilisateur(s)	Oral	Mémo		Inform.		Oral	Mémo		Inform.		Pas Prédéf.	Non Inf.	Informe		Pas Prédéfini	Non inf.	Informe	
					F	In.	I	P		F	In.	I	P			I	P			I	P
Demander au Ministère de sanctionner le programme d'études d'un étudiant.	F 1 C1,C2,C3	 C1,C2,C3	 D 7	R-26	 R-28 R-29					 R-24 R-27											

COMMENTAIRES GENERAUX : - Accès au dossier de l'étudiant devrait être plus facile, plus simple
- C3 va demande rarement à C4 jamais.

F = Format
I = Informel
E = Ecran
P = Papier

001

GRILLE D'ANALYSE DE L'EXISTANT

DIAGRAMME # : 5

Case # 8, 9, & 10	Intervenant(s)			Rapports d'information existants										Rapports d'information souhaités							
				Intrant(s)					Extrant(s)					Intrant(s)				Extrant(s)			
Description de l'activité de cette case	Antérieur(s)	Immédiat(s)	Ultérieur(s)	Oral	Mémo		Inform.		Oral	Mémo		Inform.		Pas Préf.	Non Inf.	Informa.		Pas Préf.	Non Inf.	Informa.	
					F	In.	E	P		F	In.	E	P			E	P			E	P
Accorder à un étudiant une équivalence ou une exemption.	E	C1,C2,C3	D 2	R-26 R-33	R-30 R-31 R-36 R-37	R-33				R-32					R5-15						

COMMENTAIRES GENERAUX : Il faut s'assurer de la mise à jour du bulletin informatisé et du classement au dossier de la preuve signée par le professionnel.

: La consultation que le P.B.L. fait auprès des départements est très informelle. Il devrait y avoir une procédure spécifiant les responsabilités.

E = Formel
E = Informel
E = Ecran
P = Papier